

# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2024**



**Dinas Kesehatan  
Kota Pekalongan  
Tahun 2024**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	2
DAFTAR ISI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
C. Maksud dan Tujuan.....	1
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
A. Pelaksana SKM.....	3
B. Metode Pengumpulan Data.....	3
C. Lokasi Pengumpulan Data.....	4
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
E. Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
A. Jumlah Responden SKM.....	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	9
A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
B. Rencana Tindak Lanjut.....	9
C. Tren Nilai SKM.....	10
BAB V KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	13

## KATA PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, maka dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penerapannya, untuk menilai kualitas pelayanan publik dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara berkala minimal satu tahun sekali. Hal ini merupakan salah satu upaya yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam melakukan penilaian kepuasan masyarakat, terdapat 9 (sembilan) unsur penilaian antara lain: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif/ produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan penanganan pengaduan.

Dari hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap 10 layanan pada Dinas Kesehatan Kota Pekalongan. Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa pada periode Semester II tahun 2024 didapatkan jumlah responden sebanyak 231 orang. Dari hasil tersebut maka Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan adalah 84.09 dengan kategori BAIK. Hasil tersebut diharapkan akan menjadi dasar bagi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.

Demikian semoga laporan ini dapat memberikan gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kesehatan.

Pekalongan, 30 November 2024  
Ditandatangani secara elektronik oleh:  
Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekalongan



**Dr. SLAMET BUDIYANTO, S.K.M., M.Kes.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197101181993031005

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. 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 mengamankan 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 sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Pekalongan Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, 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.

### **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

### **C. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas Layanan Kesehatan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan.

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**

#### **A. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara kolaboratif antara Dinas Kesehatan dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekalongan. Kegiatan diawali dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam kegiatan ini, Unit Penyelenggara Pelayanan berperan dalam proses pengumpulan data, dimana pengumpulan data dilakukan secara daring melalui website Survey Kepuasan Masyarakat yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan. Adapun alamat website SKM Pemerintah Kota Pekalongan adalah <https://skm.pekalongankota.go.id/>. Data yang terkumpul diolah oleh tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi Setda untuk menjaga validitas data, sehingga Unit Penyelenggara Pelayanan hanya menerima data dan hasil pengolahan data. Selanjutnya, hasil pengolahan data disampaikan kepada UPP untuk disusun dalam bentuk laporan serta menyusun rencana tindak lanjut atas hasil SKM tersebut.

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 SKM Dinas Kesehatan 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. 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. 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).

### C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dimanapun pada saat atau setelah pengguna layanan memperoleh layanan. Pengguna layanan atas petunjuk dari petugas pelayanan dapat mengisi survey secara daring baik pada saat di ruang pelayanan ataupun di kediaman masing-masing. Data yang diinputkan oleh responden secara langsung akan tercatat dan tersimpan dalam ruang penyimpanan (*server*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Persiapan dan pengumpulan data dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dan laporan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 1,5 (satu setengah) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juli 2024 – Oktober 2024	75
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November s.d Desember 2024	45

### E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengguna layanan) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Pekalongan berdasarkan periode survei sebelumnya. Diketahui bahwa selama Semester I Tahun 2024 diketahui jumlah populasi atau pengguna layanan pada Dinas Kesehatan sebanyak 1955 orang.

Berdasar pada jumlah populasi tersebut, kemudian dihitung besaran sampel minimal menggunakan Tabel Krejcie and Morgan, dimana diketahui bahwa jumlah sampel minimal selama periode survey Semester II Tahun 2024 adalah 231 orang.

Tabel Penghitungan Jumlah Sampel Minimal oleh Krejcie Morgan

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 231 orang responden, Berdasar pada jumlah sampel yang diterima tersebut diketahui bahwa tingkat kepercayaan yang dicapai adalah 94.00%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa jumlah sampel yang didapat belum memenuhi tingkat kepercayaan untuk penelitian sosial dengan rentang tingkat kepercayaan yang dipersyaratkan sekurang-kurangnya 95% (Morgan and Krejcie, 1970).

Berikut adalah data persebaran berdasarkan karakteristik responden dan karakteristik jawaban responden, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Karakteristik Responden**

N O	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	77	33.33%
		Perempuan	154	66.67%
2	USIA	Kurang Dari 20 Tahun	7	3.03%
		20 – 29 Tahun	39	16.88%
		30 – 39 Tahun	72	31.17%
		40 – 49 Tahun	54	23.38%
		Lebih Dari 50 Tahun	59	25.54%
3	PENDIDIKAN	SD Sederajat	54	23.38%
		SMP Sederajat	40	17.32%
		SMA Sederajat	79	34.20%
		Diploma	20	8.66%
		Sarjana	33	14.29%
		S2/S3	4	1.73%
4	PEKERJAAN	TNI/POLRI	1	0.43%
		PNS/PPPK	30	12.99%
		Mahasiswa/ Pelajar	0	0.00%
		Karyawan	26	11.26%
		Wiraswasta	42	18.18%
		Lainnya	132	0.43%

5	JENIS LAYANAN	Layanan Fogging Focus DBD	6	2.60%
		Layanan Rekomendasi Penerbitan Ijin Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)	1	0.43%
		Layanan Rekomendasi Penerbitan Sertifikat Penyuluh Keamanan Pangan (PKP)	42	18.18%
		Layanan Rekomendasi Penerbitan Sertifikat Perusahaan Rumah Tangga Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)	1	0.43%
		Layanan Rekomendasi Persetujuan Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	11	4.76%
		Layanan Rekomendasi Persetujuan Pemenuhan Standar Toko Obat	1	0.43%
		Layanan Rujukan PSC 119	1	0.43%
		Layanan Vaksinasi Covid-19 di Dinas Kesehatan	12	5.19%
		Pelayanan Jamkesda bagi Masyarakat Miskin	129	55.84%

Pelayanan Rekomendasi Perizinan Tenaga Kesehatan	27	11.69%
---	----	--------

Sumber: Data primer diolah (2024)

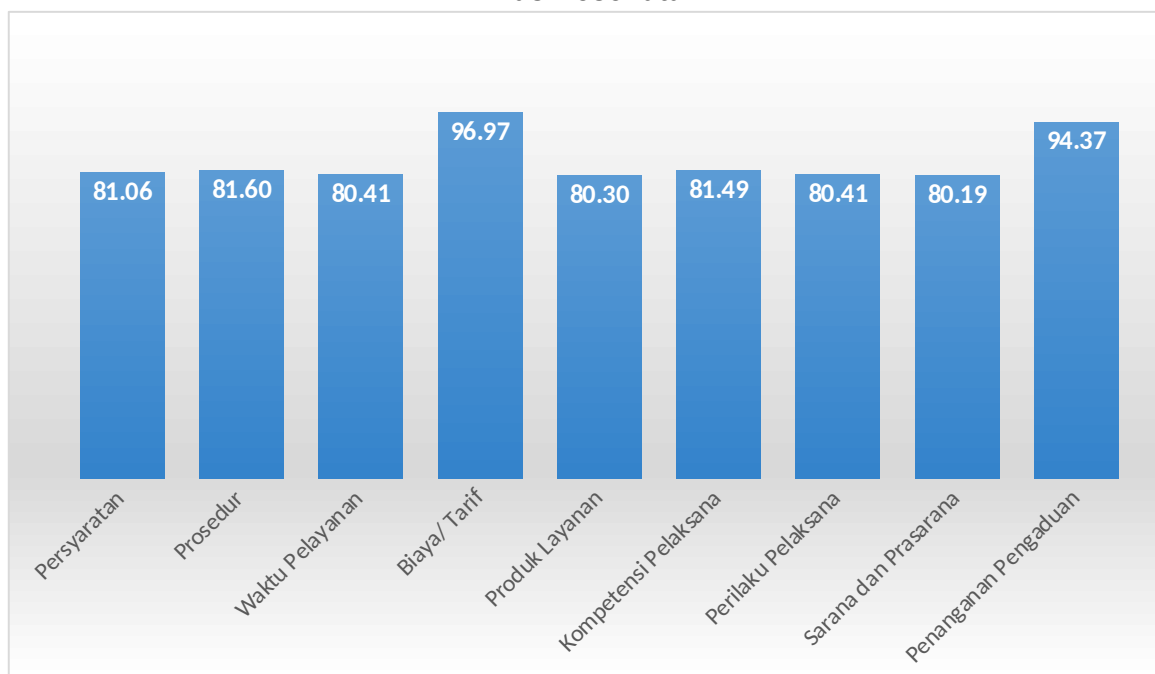
## B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan alat bantu Microsoft Excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	81.06	81.60	80.41	96.97	80.30	81.49	80.41	80.19	94.37
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>84.09 (B atau BAIK)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur  
Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada  
Dinas Kesehatan



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Sarana Dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 80.19. Selanjutnya Produk Layanan yang mendapatkan nilai 80.30 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Pelayanan dengan nilai 80.41 termasuk tiga unsur terendah.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi 96.97 dari seluruh unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 94.37 serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 81.60.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik/masukan pada saat proses pengumpulan data SKM, diperoleh saran/kritik/masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Bagus.. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dan interaksi dengan masyarakat.
2. Diperbanyak sosialisasi ke media ke para pelaku usaha. Memperluas jangkauan pelaku usaha utk dibina . Biar makin berilmu ibu ibu pelaku usaha makin jaya sukses bersama. Terimakasih dgn adanya pelatihan makin diperbanyak..
3. .Sudah bagus, narasumber yang dari dalam mungkin agar lebih semangat lagi cara presentasinya, biar tidak ngantuk ?
4. Untuk kedepannya alangkah baiknya binteknya diperpanjang supaya biar para pengusaha lebih maju;.

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

1. Secara umum sarana dan prasarana telah memadai untuk penyelenggaraan pelayanan, namun demikian terdapat beberapa komponen sarpras yang perlu disediakan agar penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar.
2. Pada umumnya segala produk layanan telah sesuai dengan standar pelayanan. Perlu adanya penyebaran informasi yang lebih luas agar pengguna layanan dapat mengetahui apa saja yang akan mereka peroleh atas hasil layanan.
3. Pada umumnya waktu pelayanan telah sesuai dengan ketentuan pada SOP layanan, namun demikian pengguna layanan memiliki harapan yang lebih agar dapat dipersingkat atau dipercepat.

#### **B. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

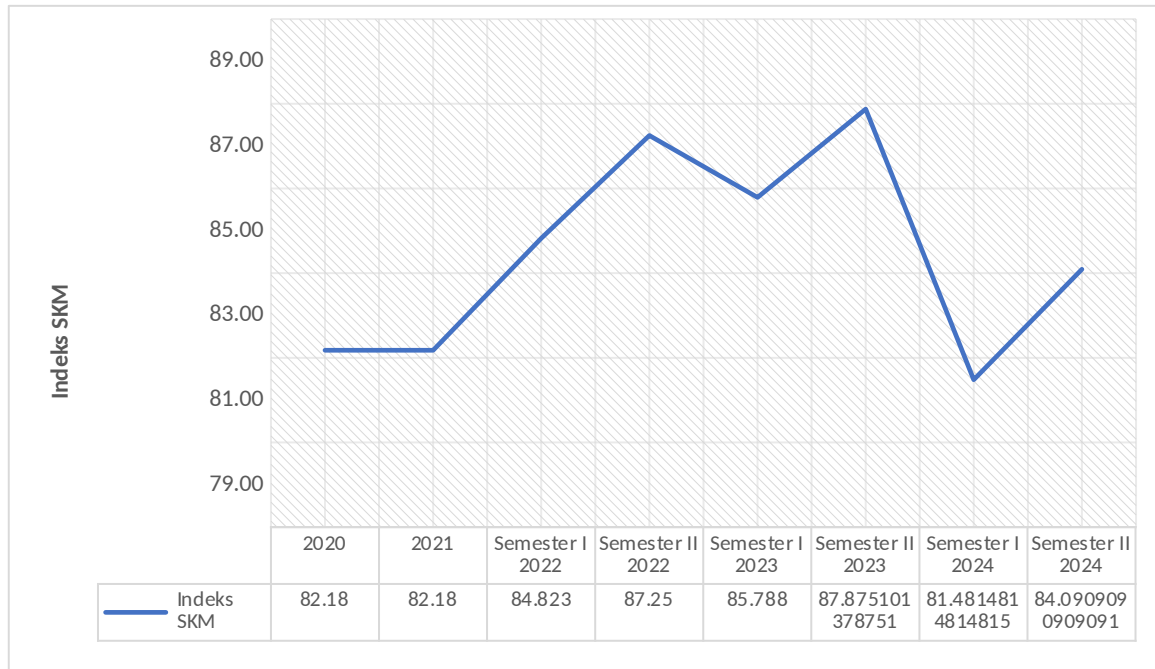
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Terhadap Unsur Dengan Nilai Terendah

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Tahun	Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV		
1	Sarana Dan Prasarana	Mengusulkan kepada Pimpinan/Perangkat Daerah yang membidangi agar dapat disediakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.	√	√	√	√	2025	Kepala Dinas Kesehatan
2	Produk Layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi kepada tim penyelenggara pelayanan agar produk layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.	√	√	√	√	2025	Kepala Dinas Kesehatan
3	Waktu Pelayanan	Memberikan pembinaan terhadap pelaksana pelayanan agar memulai pelayanan sesuai dengan jam layanan.	√	√	√	√	2025	Kepala Dinas Kesehatan

### C. 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 dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 2. Grafik Tren Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2020 hingga 2024 Semester II pada Dinas Kesehatan terjadi fluktuasi persepsi pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan namun demikian terdapat peningkatan dibanding periode sebelumnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai dengan November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai SKM 84.09. Berdasar pada tren nilai SKM dari tahun 2020 sampai dengan Semester II Tahun 2024, nilai IKM pada Dinas Kesehatan menunjukkan fluktuasi persepsi pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan namun demikian terdapat peningkatan dibanding periode sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Dan Prasarana, Produk Layanan, dan Waktu Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif, Penanganan Pengaduan, dan Prosedur.

Pekalongan, 30 November 2024  
Ditandatangani secara elektronik oleh:  
Kepala Dinas Kesehatan Kota  
Pekalongan



**Dr. SLAMET BUDIYANTO, S.K.M.,**  
**M.Kes.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197101181993031005

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



Lampiran 1, Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat  
Kuesioner SKM disebarakan melalui media website dengan tampilan sebagai berikut :

**Website Resmi Survei Kepuasan Masyarakat**  
skm.pekalongankota.go.id

**SKM Beranda**  
Index > Beranda

**Survei Kepuasan Masyarakat  
Pemerintah Kota Pekalongan**

**UNIT PELAYANAN PUBLIK & LAYANAN YANG TERSEDIA**

-- Pilih Unit Pelayanan Publik --

-- Pilih Layanan --

**PROFIL RESPONDEN**

Nama Perusahaan / Instansi / Perorangan

No HP

Alamat

Umur ☐ < 20 ☐ 20 - 29 ☐ 30 - 39 ☐ 40 - 49 ☐ >= 50

Jenis Kelamin ☐ LAKI - LAKI ☐ PEREMPUAN

Pendidikan ☐ SD/SEDERAJAT ☐ SMP/SEDERAJAT ☐ SMA/SMK/SEDERAJAT ☐ DIPLOMA ☐ S1 ☐ S2/S3 ☐ LA

Pekerjaan ☐ PNS/P3K ☐ TNI/POLRI ☐ KARYAWAN ☐ WIRASWASTA ☐ MAHASISWA/PELAJAR ☐ LAINNYA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

☐ Tidak sesuai  
Point : 1

☐ Kurang sesuai  
Point : 2

☐ Sesuai  
Point : 3

☐ Sangat sesuai  
Point : 4

Unsur : Persyaratan

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

☐ Tidak mudah  
Point : 1

☐ Kurang mudah  
Point : 2

☐ Mudah  
Point : 3

☐ Sangat mudah  
Point : 4

Unsur : Prosedur

	<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <div> <input type="radio"/> Tidak cepat Point : 1         </div> <div> <input type="radio"/> Kurang cepat Point : 2         </div> <div> <input type="radio"/> Cepat Point : 3         </div> <div> <input type="radio"/> Sangat cepat Point : 4         </div> <div> <input type="radio"/> </div> <p>Unsur : Waktu Pelayanan</p>	<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <div> <input type="radio"/> Sangat mahal Point : 1         </div> <div> <input type="radio"/> Cukup mahal Point : 2         </div> <div> <input type="radio"/> Murah Point : 3         </div> <div> <input type="radio"/> Gratis Point : 4         </div> <div> <input type="radio"/> </div> <p>Unsur : Biaya / Tarif</p>	
	<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <div> <input type="radio"/> Tidak sesuai Point : 1         </div> <div> <input type="radio"/> Kurang sesuai Point : 2         </div> <div> <input type="radio"/> Sesuai Point : 3         </div> <div> <input type="radio"/> Sangat sesuai Point : 4         </div> <div> <input type="radio"/> </div> <p>Unsur : Produk Spesifikasi Jenis Layanan</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <div> <input type="radio"/> Tidak kompeten Point : 1         </div> <div> <input type="radio"/> Kurang kompeten Point : 2         </div> <div> <input type="radio"/> Kompeten Point : 3         </div> <div> <input type="radio"/> Sangat kompeten Point : 4         </div> <div> <input type="radio"/> </div> <p>Unsur : Kompetensi Pelaksana</p>	
	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <div> <input type="radio"/> Tidak sopan dan ramah Point : 1         </div> <div> <input type="radio"/> Kurang sopan dan ramah Point : 2         </div> <div> <input type="radio"/> Sopan dan ramah Point : 3         </div> <div> <input type="radio"/> Sangat sopan dan ramah Point : 4         </div> <div> <input type="radio"/> </div> <p>Unsur : Perilaku Pelaksana</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <div> <input type="radio"/> Buruk Point : 1         </div> <div> <input type="radio"/> Cukup Point : 2         </div> <div> <input type="radio"/> Baik Point : 3         </div> <div> <input type="radio"/> Sangat baik Point : 4         </div> <div> <input type="radio"/> </div> <p>Unsur : Sarana dan Prasarana</p>	

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak ada  
Point : 1

Ada tetapi tidak berfungsi  
Point : 2

Berfungsi kurang maksimal  
Point : 3

Dikelola dengan baik  
Point : 4

Unsur : Penanganan Pengaduan

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan? (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu pelayanan, prosedur dan sebagainya)

Tidak transparan  
Point : 1

Kurang transparan  
Point : 2

Transparan  
Point : 3

Sangat transparan  
Point : 4

Unsur : Transparansi Pelayanan

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan? (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi, dan sebagainya)

Petugas tidak berintegritas  
Point : 1

Petugas kurang berintegritas  
Point : 2

Petugas berintegritas  
Point : 3

Petugas sangat berintegritas  
Point : 4

Unsur : Integritas Petugas Pelayanan

SARAN & MASUKAN

B I ↶ ↷ ⌵ ⌶

Kirim Data

© 2022 Bagian Organisasi Kota Pekalongan

Kebijakan Privasi

## SEMESTER II TAHUN 2024

**NAMA UPP : DINAS KESEHATAN**

No	Waktu Pengisian Survey	KARAKTERISTIK RESPONDEN				KODE LAYANAN	PENDAPAT RESPONDEN / NILAI UNSUR PELAYANAN											Masukan/ Saran	
		USIA	GENDER	PENDIDIKAN	PEKERJAAN		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11		
1	9/12/24 10:40	Kurang dari 20	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
2	9/6/24 10:47	20 - 29	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
3	9/6/24 10:50	20 - 29	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	9/10/24 8:06	20 - 29	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	9/10/24 9:32	20 - 29	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	
6	9/10/24 10:48	20 - 29	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
7	9/12/24 8:49	20 - 29	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	
8	9/12/24 8:58	20 - 29	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	
9	9/12/24 9:12	20 - 29	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
10	9/12/24 9:16	20 - 29	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
11	9/12/24 10:06	20 - 29	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
12	9/12/24 10:27	20 - 29	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
13	9/12/24 10:29	20 - 29	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
14	9/12/24 10:42	20 - 29	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
15	9/12/24 10:48	20 - 29	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
16	9/6/24 10:55	30 - 39	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
17	9/6/24 11:01	30 - 39	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	9/6/24 11:04	30 - 39	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	9/10/24 7:52	30 - 39	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
20	9/10/24 8:03	30 - 39	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	9/10/24 9:12	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
22	9/10/24 9:20	30 - 39	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
23	9/10/24 9:24	30 - 39	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
24	9/10/24 9:28	30 - 39	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
25	9/10/24 9:34	30 - 39	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
26	9/10/24 9:49	30 - 39	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
27	9/10/24 10:07	30 - 39	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
28	9/10/24 10:10	30 - 39	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	9/11/24 8:23	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	9/11/24 8:30	30 - 39	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
31	9/11/24 8:37	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
32	9/11/24 14:54	30 - 39	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	9/11/24 14:56	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	9/12/24 8:51	30 - 39	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
35	9/12/24 8:54	30 - 39	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	
36	9/12/24 9:00	30 - 39	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	
37	9/12/24 9:18	30 - 39	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
38	9/12/24 9:20	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	9/12/24 9:23	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
40	9/12/24 9:58	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	
41	9/12/24 10:00	30 - 39	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
42	9/12/24 10:22	30 - 39	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
43	9/12/24 10:25	30 - 39	LAKI - LAKI	DIPLOMA	KARYAWAN	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
44	9/12/24 10:47	30 - 39	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
45	9/12/24 10:53	30 - 39	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
46	9/12/24 10:56	30 - 39	PEREMPUAN	DIPLOMA	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
47	9/6/24 10:45	40 - 49	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
48	9/6/24 11:09	40 - 49	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

49	9/10/24 7:58	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
50	9/10/24 8:12	40 - 49	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
51	9/10/24 9:10	40 - 49	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
52	9/10/24 9:39	40 - 49	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
53	9/10/24 9:40	40 - 49	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-9	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
54	9/10/24 9:53	40 - 49	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
55	9/10/24 10:00	40 - 49	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-9	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
56	9/11/24 8:25	40 - 49	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-9	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	
57	9/11/24 8:39	40 - 49	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
58	9/11/24 14:59	40 - 49	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	
59	9/11/24 15:01	40 - 49	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	
60	9/12/24 9:02	40 - 49	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
61	9/12/24 9:05	40 - 49	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
62	9/12/24 9:09	40 - 49	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
63	9/12/24 9:11	40 - 49	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
64	9/12/24 9:14	40 - 49	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
65	9/12/24 9:25	40 - 49	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
66	9/12/24 9:35	40 - 49	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
67	9/12/24 9:36	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
68	9/12/24 9:38	40 - 49	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
69	9/12/24 9:43	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
70	9/12/24 10:37	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
71	9/12/24 14:04	40 - 49	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
72	9/6/24 10:41	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
73	9/10/24 7:47	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
74	9/10/24 8:00	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
75	9/10/24 8:09	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
76	9/10/24 8:10	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
77	9/10/24 9:15	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
78	9/10/24 9:18	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	
79	9/10/24 9:26	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
80	9/10/24 9:37	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
81	9/10/24 9:42	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	9/10/24 9:46	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
83	9/10/24 9:51	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
84	9/10/24 9:56	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	
85	9/10/24 9:58	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	
86	9/10/24 10:02	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
87	9/10/24 10:14	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	
88	9/10/24 10:20	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
89	9/10/24 10:50	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	
90	9/11/24 8:20	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
91	9/11/24 8:28	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
92	9/11/24 8:34	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
93	9/12/24 8:56	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
94	9/12/24 9:07	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	
95	9/12/24 9:27	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
96	9/12/24 9:30	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
97	9/12/24 9:40	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	
98	9/12/24 10:04	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
99	9/12/24 10:08	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
100	9/12/24 10:10	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	9/12/24 10:36	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
102	9/12/24 10:44	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	
103	9/12/24 10:50	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
104	9/12/24 10:54	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
105	9/12/24 14:06	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
106	9/13/24 8:50	20 - 29	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
107	9/13/24 8:55	20 - 29	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
108	9/13/24 9:01	20 - 29	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
109	9/13/24 9:09	20 - 29	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
110	9/13/24 9:24	20 - 29	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
111	9/13/24 9:40	20 - 29	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
112	9/13/24 9:59	20 - 29	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
113	9/13/24 8:47	30 - 39	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
114	9/13/24 9:16	30 - 39	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
115	9/13/24 9:27	30 - 39	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	

116	9/13/24 9:38	30 - 39	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
117	9/13/24 9:44	30 - 39	PEREMPUAN	DIPLOMA	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
118	9/13/24 9:57	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
119	9/13/24 8:44	40 - 49	LAKI - LAKI	DIPLOMA	WIRASWASTA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
120	9/13/24 8:52	40 - 49	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
121	9/13/24 9:22	40 - 49	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
122	9/13/24 8:57	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
123	9/13/24 8:59	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
124	9/13/24 9:04	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
125	9/13/24 9:13	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
126	9/13/24 9:36	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
127	9/13/24 10:00	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
128	9/13/24 10:02	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	
129	9/13/24 10:04	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
130	10/15/24 21:08	Kurang dari 20	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	PNS/P3K	KL-10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lanjutan;
131	10/16/24 11:21	20 - 29	LAKI - LAKI	S1	LAINNYA	KL-10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Lanjutttkan
132	10/16/24 11:30	20 - 29	PEREMPUAN	S1	PNS/P3K	KL-8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SUDAH BAIK
133	10/16/24 11:33	20 - 29	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	TNI/POLRI	KL-8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SUDAH BAIK
134	10/16/24 11:34	20 - 29	LAKI - LAKI	S1	LAINNYA	KL-8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SUDAH BAIK
135	10/15/24 20:31	30 - 39	LAKI - LAKI	S1	PNS/P3K	KL-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	10/15/24 20:32	30 - 39	LAKI - LAKI	DIPLOMA	KARYAWAN	KL-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik dan respon petugas cepat
137	10/15/24 20:43	30 - 39	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
138	10/15/24 21:20	30 - 39	PEREMPUAN	DIPLOMA	PNS/P3K	KL-10	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Pertahanan dan tingkatan pelayanan yg terbaik
139	10/16/24 10:52	30 - 39	LAKI - LAKI	S1	PNS/P3K	KL-10	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	Pertahanan dan tingkatkan
140	10/16/24 10:54	30 - 39	PEREMPUAN	DIPLOMA	PNS/P3K	KL-10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
141	10/16/24 11:00	30 - 39	PEREMPUAN	S1	PNS/P3K	KL-10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perbaikan berkelanjutan;
142	10/16/24 11:08	30 - 39	PEREMPUAN	DIPLOMA	PNS/P3K	KL-10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Tingkatkan;
143	10/16/24 11:09	30 - 39	PEREMPUAN	S1	PNS/P3K	KL-10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah cukup baik dalam pelayanan
144	10/16/24 11:11	30 - 39	PEREMPUAN	DIPLOMA	PNS/P3K	KL-1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	-
145	10/16/24 11:17	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Mantap
146	10/16/24 11:19	30 - 39	LAKI - LAKI	DIPLOMA	KARYAWAN	KL-10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantul
147	10/16/24 11:20	30 - 39	PEREMPUAN	DIPLOMA	KARYAWAN	KL-10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
148	10/16/24 11:37	30 - 39	PEREMPUAN	DIPLOMA	LAINNYA	KL-8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SUDAH BAIK
149	10/15/24 20:59	40 - 49	LAKI - LAKI	S1	PNS/P3K	KL-10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah Sangat Baik ,,, Lanjutkan ....
150	10/15/24 21:05	40 - 49	PEREMPUAN	S1	WIRASWASTA	KL-7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	10/15/24 22:53	40 - 49	PEREMPUAN	S1	PNS/P3K	KL-10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Semoga layanan lebih baik;
152	10/16/24 10:35	40 - 49	LAKI - LAKI	DIPLOMA	PNS/P3K	KL-8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	10/16/24 10:35	40 - 49	LAKI - LAKI	DIPLOMA	PNS/P3K	KL-8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	10/16/24 11:06	40 - 49	PEREMPUAN	DIPLOMA	KARYAWAN	KL-10	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	Terus ditingkatkan pelayanan yang sudah bagus
155	10/16/24 11:21	40 - 49	LAKI - LAKI	S1	PNS/P3K	KL-10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Pelayanan sudah baik tidak ada pungutan gratis
156	10/15/24 20:37	Lebih dari 50	PEREMPUAN	S2/S3	PNS/P3K	KL-10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan apa2 yg sdh baik
157	10/15/24 20:39	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	S1	PNS/P3K	KL-10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	10/15/24 20:49	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
159	10/16/24 11:31	Lebih dari 50	PEREMPUAN	S1	PNS/P3K	KL-8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SUDAH BAIK
160	10/16/24 11:32	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	S2/S3	PNS/P3K	KL-8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SUDAH BAIK
161	10/16/24 11:36	Lebih dari 50	PEREMPUAN	DIPLOMA	PNS/P3K	KL-8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SUDAH BAIK
162	10/16/24 11:58	Kurang dari 20	PEREMPUAN	DIPLOMA	PNS/P3K	KL-10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap melayani dengan lebih baik
163	10/16/24 13:14	Kurang dari 20	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	PNS/P3K	KL-10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	10/16/24 11:38	20 - 29	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	KL-8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SUDAH BAIK
165	10/16/24 11:41	20 - 29	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SUDAH BAIK
166	10/16/24 12:30	20 - 29	PEREMPUAN	LAINNYA	LAINNYA	KL-10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
167	10/16/24 14:14	20 - 29	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	PNS/P3K	KL-10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
168	10/16/24 11:53	30 - 39	LAKI - LAKI	S1	PNS/P3K	KL-10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga semakin lebih baik lagi.
169	10/16/24 11:55	30 - 39	PEREMPUAN	S1	PNS/P3K	KL-10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Semoga semakin lebih baik
170	10/16/24 13:56	30 - 39	PEREMPUAN	DIPLOMA	PNS/P3K	KL-10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
171	10/16/24 18:49	40 - 49	LAKI - LAKI	DIPLOMA	PNS/P3K	KL-10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Dijaga dan ditingkatkan untuk menjadi yang terbaik;
172	10/16/24 11:39	Lebih dari 50	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SUDAH BAIK
173	10/17/24 5:41	Lebih dari 50	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	KL-1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Terus tingkatan pelayanan pada masyarakat;
174	10/22/24 19:58	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	KARYAWAN	KL-10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Selalu ditingkatkan keramahan dalam melayani pasien/karyawan;
175	10/23/24 13:13	Kurang dari 20	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	PNS/P3K	KL-5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
176	10/24/24 8:29	Kurang dari 20	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Untuk kedepannya alangkah baiknya binteknya diperpanjang supaya biar para pengusaha lebih maju;
177	10/24/24 8:54	Kurang dari 20	LAKI - LAKI	SD/SEDERAJAT	PNS/P3K	KL-3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
178	10/23/24 13:09	20 - 29	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	10/23/24 13:10	20 - 29	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	10/23/24 13:11	20 - 29	PEREMPUAN	S1	KARYAWAN	KL-3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
181	10/23/24 13:14	20 - 29	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
182	10/23/24 13:15	20 - 29	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	3	3	1	4	3	3	4	4	4	3	4	

183	10/23/24 13:18	20 - 29	PEREMPUAN	S1	WIRASWASTA	KL-5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	10/24/24 8:24	20 - 29	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
185	10/24/24 8:26	20 - 29	LAKI - LAKI	S1	LAINNYA	KL-3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Tingkat kan informasi ke pelaku usaha terkait peningkatan kesehatan pangan ??
186	10/24/24 9:50	20 - 29	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	KL-5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	10/24/24 9:59	20 - 29	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
188	10/23/24 13:10	30 - 39	PEREMPUAN	S1	WIRASWASTA	KL-5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	10/23/24 13:13	30 - 39	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	KL-3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Dilaksanakan berkala hingga produk UMKM bisa lebih berkembang dan ada inovasi;
190	10/23/24 13:13	30 - 39	PEREMPUAN	S1	KARYAWAN	KL-3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semangat dan sukses selalu
191	10/23/24 13:15	30 - 39	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	Baik
192	10/23/24 13:15	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
193	10/23/24 13:16	30 - 39	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	KL-3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik dalam segala aspek pelayanan semoga bisa bertransformasi menjadi lebih baik lagi
194	10/23/24 13:19	30 - 39	LAKI - LAKI	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
195	10/23/24 13:20	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	10/23/24 16:21	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
197	10/24/24 8:27	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
198	10/24/24 8:30	30 - 39	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	Semoga bisa Bimtek setiap bulan sekali?
199	10/24/24 8:39	30 - 39	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
200	10/24/24 8:44	30 - 39	PEREMPUAN	S1	WIRASWASTA	KL-5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Bagus.. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dan interaksi dengan masyarakat
201	10/24/24 8:46	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
202	10/24/24 8:51	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
203	10/24/24 8:53	30 - 39	PEREMPUAN	S1	WIRASWASTA	KL-3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
204	10/24/24 8:55	30 - 39	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
205	10/24/24 9:02	30 - 39	PEREMPUAN	S1	WIRASWASTA	KL-3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Semoga saya bisa mendapatkannprkatuhan yg bermanfaat untuk usaha saya supaya di bimbing lebih baik. Aamiin
206	10/23/24 13:11	40 - 49	LAKI - LAKI	S2/S3	LAINNYA	KL-5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Di pertahankan
207	10/23/24 13:11	40 - 49	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	KL-3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	Nice
208	10/23/24 13:13	40 - 49	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	KL-3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepan nya semakin majuBahagia selalu pokoknya
209	10/23/24 13:23	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	Ditingkatkan lagi,ada pelatihan2 lagi
210	10/24/24 8:26	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	Cukup bagus
211	10/24/24 8:27	40 - 49	PEREMPUAN	SD/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	Semoga menjadi lebih baik
212	10/24/24 8:30	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
213	10/24/24 8:30	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	Pelayanannya sekarang sudah sangat baik kalau bisa tetap di pertahankan atau di tingkatkan lagi
214	10/24/24 8:31	40 - 49	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Semoga bimtek ini diadakan tiap satu bulan sekali ? @?
215	10/24/24 8:31	40 - 49	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	Semoga acara bimtek bisa sering diadakan dan saya bisa ikut lagi.terima kasih
216	10/24/24 8:34	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
217	10/24/24 8:34	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
218	10/24/24 8:48	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	Diperbanyak sosialisasi ke media ke para pelaku usaha. Memperluas jangkauan pelaku usaha utk dibina . Biar makin berilmu ibu ibu pelaku usaha makin jaya sukses bersama. Terimakasih dgn adanya pelatihan makin diperbanyak. Terimakasih sejauh ini sudah bagus baik tentunya saran ini agar lebih baik dan makin keren bagus
219	10/24/24 8:51	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
220	10/24/24 9:54	40 - 49	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	10/24/24 9:55	40 - 49	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
222	10/23/24 13:17	Lebih dari 50	PEREMPUAN	DIPLOMA	WIRASWASTA	KL-3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bintang 5
223	10/23/24 13:18	Lebih dari 50	PEREMPUAN	S1	PNS/P3K	KL-3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Sudah bagus, narasumber yang dari dalam mungkin agar lebih semangat lagi cara presentasinya, biar tidak ngantuk ?
224	10/23/24 13:26	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMP/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
225	10/23/24 13:33	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Kesan ;bagus Nara sumber bagus
226	10/24/24 8:30	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	WIRASWASTA	KL-3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	Pertahankan ?
227	10/24/24 8:33	Lebih dari 50	PEREMPUAN	S1	WIRASWASTA	KL-3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Alhamdulillah saya dimudahkan dalam persyaratan ijin usaha, dan pelayanan petugas sangat membantu saya.
228	10/24/24 8:34	Lebih dari 50	PEREMPUAN	SMA/SMK/SEDERAJAT	LAINNYA	KL-6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	





INDEK PER JENIS LAYANANAN

NO	JENIS LAYANAN	KODE LAYANAN	Jml Resp.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	RERATA IKM	RERATA IIKP	INDEKS IKM	INDEKS IIKP
1	Layanan Fogging Focus DBD	KL-1	6	3,33	3,33	3,33	4,00	3,50	3,50	3,50	3,33	4,00	3,33	3,33	3,54	3,33	88,43	83,33
2	Layanan Rekomendasi Penerbitan Ijin Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)	KL-2	1	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,22	3,00	80,56	75,00
3	Layanan Rekomendasi Penerbitan Sertifikat Penyuluh Keamanan Pangan (PKP)	KL-3	42	3,31	3,21	3,19	3,83	3,31	3,45	3,52	3,48	3,88	3,43	3,45	3,47	3,44	86,64	86,01
4	Layanan Rekomendasi Penerbitan Sertifikat Perusahaan Rumah Tangga Alat	KL-4	1	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,67	3,00	91,67	75,00
5	Layanan Rekomendasi Persetujuan Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan	KL-5	11	3,64	3,55	3,82	4,00	3,73	3,73	3,82	3,82	4,00	3,73	3,73	3,79	3,73	94,70	93,18
6	Layanan Rekomendasi Persetujuan Pemenuhan Standar Toko Obat	KL-6	1	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,44	4,00	86,11	100,00
7	Layanan Rujukan PSC 119	KL-7	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00	100,00
8	Layanan Vaksinasi Covid-19 di Dinas Kesehatan	KL-8	12	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	3,17	79,17	79,17
9	Pelayanan Jamkesda bagi Masyarakat Miskin	KL-9	129	3,12	3,20	3,11	3,96	3,05	3,11	2,98	2,99	3,74	3,05	3,03	3,25	3,04	81,33	75,97
10	Pelayanan Rekomendasi Perizinan Tenaga Kesehatan	KL-10	27	3,52	3,56	3,52	3,78	3,52	3,44	3,48	3,52	3,85	3,52	3,56	3,58	3,54	89,40	88,43
Jumlah Responden/ Indeks Kepuasan			231	749,00	754,00	743,00	896,00	742,00	753,00	743,00	741,00	872,00	745,00	745,00				
				81,06	81,60	80,41	96,97	80,30	81,49	80,41	80,19	94,37	80,63	80,63				

INDEKS PER UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,24	81,06	B	BAIK
U2	PROSEDUR	3,26	81,60	B	BAIK
U3	WAKTU PELAYANAN	3,22	80,41	B	BAIK
U4	BIAYA/ TARIF	3,88	96,97	A	SANGAT BAIK
U5	PRODUK LAYANAN	3,21	80,30	B	BAIK
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,26	81,49	B	BAIK
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,22	80,41	B	BAIK
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,21	80,19	B	BAIK
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,77	94,37	A	SANGAT BAIK
U10	TRANSPARANSI PELAYANAN	3,23	80,63	B	BAIK
U11	INTEGRITAS	3,23	80,63	B	BAIK
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT			84,09	B	BAIK
INDEKS INTEGRITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN			80,63	B	BAIK

Deskripsi Responden

Periode pengumpulan data survey

Juli s.d Oktober 2024

Jumlah Responden

231

responden

1 Usia Responden

Kode	Usia	Persentase	Jumlah
1	Kurang dari 20	3%	7
2	20 - 29	17%	39
3	30 - 39	31%	72
4	40 - 49	23%	54
5	Lebih dari 50	26%	59
Total		100%	231

2 Jenis Kelamin

Kode	Jenis Kelamin	Persentase	Jumlah
1	Laki - laki	33%	77
2	Perempuan	67%	154
Total		100,0%	231

KETERANGAN

U1 - U9	Unsur-unsur Pelayanan
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR	Nilai Rata-rata

MUTU PELAYANAN

88.31 - 100.00	A (Sangat Baik)
76.61 - 88.30	B (Baik)
65.00 - 76.60	C (Kurang Baik)
25.00 - 64.99	D (Tidak Baik)

4 Pekerjaan

Kode	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	TNI/POLRI	0%	1
2	PNS/P3K	13%	30
3	MAHASISWA/PELAJAR	0%	0
4	KARYAWAN	11%	26
5	WIRASWASTA	18%	42
6	LAINNYA	57%	132
Total		100%	231

### 3 Pendidikan

Kode	Pendidikan	Persentase	Jumlah
1	SD/SEDERAJAT	23%	54
2	SMP/SEDERAJAT	17%	40
3	SMA/SMK/SEDERAJAT	34%	79
4	DIPLOMA	9%	20
5	S1	14%	33
6	S2/S3	2%	4
7	Lainnya	0%	1
Total		100%	231

### DAFTAR SARAN/ MASUKAN/ DAN KRITIK

#### NO SARAN/ MASUKAN/ KRITIK

- 1 Alhamdulillah saya dimudahkan dalam persyaratan ijin usaha, dan pelayanan petugas sangat membantu saya.
- 2 Bagus.. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dan interaksi dengan masyarakat
- 3 Baik
- 4 Bintang 5
- 5 Cukup bagus
- 6 Di pertahankan
- 7 Dijaga dan ditingkatkan untuk menjadi yang terbaik;
- 8 Dilaksanakan berkala hingga produk UMKM bisa lebih berkembang dan ada inovasi;
- 9 Diperbanyak sosialisasi ke media ke para pelaku usaha. Memperluas jangkauan pelaku usaha utk dibina . Biar makin berilmu ibu ibu pelaku usaha makin jaya sukses bersama. Terimakasih dgn adanya pelatihan makin diperbanyak.  
Terimakasih sejauh ini sudah bagus baik tentunya saran ini agar lebih baik dan makin keren bagus
- 10 Dipertahankan apa2 yg sdh baik
- 11 Ditingkatkan lagi,ada pelatihan2 lagi
- 12 Kesan ;bagus Nara sumber bagus
- 13 Lanjutkan...terimakasih
- 14 Lanjutttkan
- 15 Lanjuutkan;
- 16 Mantap
- 17 Mantul
- 18 Nice
- 19 Pelayanan baik dan respon petugas cepat
- 20 Pelayanan sudah baik tidak ada pungutan gratis
- 21 Pelayanannya sekarang sudah sangat baik kalau bisa tetap di pertahankan atau di tingkatkan lagi
- 22 Perbaikan berkelanjutan;
- 23 Pertahanan dan tingkatkan pelayanan yg terbaik
- 24 Pertahankan ?
- 25 Pertahankan dan tingkatkan
- 26 Sangat baik
- 27 Selalu ditingkatkan keramahan dalam melayani pasien/karyawan;
- 28 Semangat dan sukses selalu
- 29 Semoga acara bimtek bisa sering diadakan dan saya bisa ikut lagi.terima kasih
- 30 Semoga bimtek ini diadakan tiap satu bulan sekali ? @??
- 31 Semoga bisa Bimtek setiap bulan sekali?
- 32 Semoga kedepan nya semakin majuBahagia selalu pokoknya
- 33 Semoga kedepannya lebih baik lg
- 34 Semoga layanan lebih baik;
- 35 Semoga menjadi lebih baik
- 36 Semoga saya bisa mendapatkannprkatuhan yg bermanfaat untuk usaha saya supaya di bimbing lebih baik. Aamiin
- 37 Semoga semakin lebih baik
- 38 Semoga semakin lebih baik lagi.
- 39 Sudah bagus, narasumber yang dari dalam mungkin agar lebih semangat lagi cara presentasinya, biar tidak ngantuk ?
- 40 SUDAH BAIK
- 41 Sudah cukup baik dalam pelayanan
- 42 Sudah Sangat Baik,,, Lanjutkan ....
- 43 Sudah sangat baik dalam segala aspek pelayanan semoga bisa bertransformasi menjadi lebih baik lagi
- 44 Terus ditingkatkan pelayanan yang sudah bagus
- 45 Terus tingkatkan pelayanan pada masyarakat;
- 46 Tetap melayani dengan lebih baik
- 47 Tingkat kan informasi ke pelaku usaha terkait pentingkan kesehatan pangan ??
- 48 Tingkatkan pelayanan
- 49 Tingkatkan;
- 50 Untuk kedepannya alangkah baiknya binteknya diperpanjang supaya biar para pengusaha lebih maju;

# 84,09

## NILAI IKM

Kategori : BAIK

# 80,63

## Nilai IITP

Kategori ; BAIK

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

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) dan INDEKS INTEGRITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN (IITP)

DINAS KESEHATAN

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN PROVINSI JAWA TENGAH

SEMESTER II TAHUN 2024

Periode Survey Juli s.d November 2024



#### INDEKS PER UNSUR PENILAIAN

PERSYARATAN	81,06
PROSEDUR	81,60
WAKTU PELAYANAN	80,41
BIAYA/ TARIF	96,97
PRODUK LAYANAN	80,30
KOMPETENSI PELAKSANA	81,49
PERILAKU PELAKSANA	80,41
SARANA DAN PRASARANA	80,19
PENANGANAN PENGADUAN	94,37
TRANSPARANSI PELAYANAN	80,63
INTEGRITAS PETUGAS PELAYANAN	80,63

#### JUMLAH RESPONDEN

231 RESPONDEN

#### KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin : 77 Orang = laki-laki  
154 Orang = Perempuan  
Pendidikan : 54 Orang = SD/ Sederajat  
40 Orang = SMP/Sederajat  
79 Orang = SMA/Sederajat  
20 Orang = Diploma  
33 Orang = S1  
4 Orang = S2 atau S3

Catatan : Data responden dikumpulkan melalui laman <https://skm.pekalongankota.go.id> dan diolah oleh Tim SKM Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekalongan