

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat (Pelanggan). Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama puskesmas adalah melayani masyarakat maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Survey kepuasan pelanggan tahun 2020, merupakan survey tahun keempat yang dilakukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang. Pada akhir tahun 2020 ini, dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan – perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan outcome yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survey.

Dilihat dari hasil survey yang dilakukan, diharapkan ada perubahan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada tahun – tahun yang akan datang, perubahan yang ada semoga tidak membuat kita cepat berpuas diri, tapi dijadikan pemicu untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan terhadap masyarakat walaupun dalam keadaan pendanaan yang minimal.

Penilaian ini diperlukan untuk mengetahui seberapa baik penyelenggaraan layanan yang diselenggarakan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang baik dari proses pelayanan maupun dari segi fasilitas yang telah diberikan.

Hasil penilaian ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai dan akan menghasilkan outcome memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat.

## 1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah:

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  - 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - 5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang kepada masyarakat.

### **1.4 Sasaran**

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **1.5 Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

- a. **Transparan**  
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

b. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

f. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

## 1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang, meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

## 1.7 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Unit Pelayanan Terpadu;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Unit Pelayanan Terpadu dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II METODOLOGI SURVEI

### 2.1. Definisi Survei

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data; penyelidikan; peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

### 2.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Penggunaan metode ini tidak merubah pertanyaan terkait unsur yang disurvei sehingga penilaian tetap dilakukan sesuai dengan cara perhitungan pada survei yang lalu. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1) Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

4) Kompetensi Pelaksana\*\*)

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

5) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

7) Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

8) Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

9) Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

#### A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner pada survei ini berupa kuesioner dengan wawancara tatap muka.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

- Bagian Pertama

Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

- Bagian Kedua

Pada bagian kedua berisikan Identitas responden meliputi: jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, asal responden yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

- Bagian Ketiga

Pada bagian ketiga berisikan Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

- c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- baik diberi nilai persepsi 3; dan
- sangat baik diberi nilai persepsi 4.

## B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

### 1. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan, dengan rumus:

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{\{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}} \right\}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

## 2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang dan pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

## 3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

### a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengambilan responden pada tahun ini dilakukan dengan metode kuesioner dengan wawancara tatap muka.

### b. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan (2) dua cara sebagai berikut :

- 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- 2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  - a) Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
  - b) Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

## 2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data

### A. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

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

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 s.d 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25,

**SKM Unit Pelayanan X 25**

dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, 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

#### B. Perangkat Pengolahan Data

Pengolahan data dengan survei dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu :

##### 1. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base (Microsoft Excel 2010).

##### 2. Pengolahan Secara Manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

##### 1) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan

(kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

3) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	a
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	b

3.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	c
4.	Kompetensi Pelaksana	d
5.	Sarana dan Prasarana	e
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	f
7.	Waktu Pelayanan	g
8.	Biaya/Tarif	h
9.	Perilaku Pelaksana	i

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = y$$

b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)

c. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 2.1)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	3 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	24 (lima) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks	3 (lima) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 (lima) hari kerja

## BAB III PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala likert. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
4. Kompetensi Pelaksana
5. Sarana dan Prasarana
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
7. Waktu Pelayanan
8. Biaya/Tarif
9. Perilaku Pelaksana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang, diperoleh hasil sebagai berikut:

### 3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang dimulai dari tanggal 01 Oktober sampai dengan 11 November 2020, dilaksanakan pada jam kerja di Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	01 – 03 Oktober 2020
2	Pengumpulan Data/Survei IKM Pengambilan di Ruang Layanan	05 – 30 Oktober 2020
3	Pengolahan Data Indeks	02 – 04 November 2020
4	Penyusunan dan Pelaporan	05 -11 November 2020

### 3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan

untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan. Pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan.

- 1) Berdasarkan kunjungan pasien pada pelayanan dalam gedung ke Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang setiap bulan rata-rata berkisar antara 230 s.d 250 kunjungan. Sehingga jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 250 responden/kunjungan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 150 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

### 3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden/sampel/kunjungan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang. Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, pengumpulan data/survei dilaksanakan mulai tanggal 01 Oktober s/d 11 November 2020.

### 3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

1. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (Lampiran I). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 217 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3.2. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,187
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,027
3	Waktu Pelayanan	3,360
4	Biaya/Tarif	3,247
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,153
6	Kompetensi Pelaksana	3,213
7	Perilaku Pelaksana	3,233
8	Sarana dan Prasarana	2,880
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,793

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, sarana dan prasarana, serta

sistem, mekanisme dan prosedur mempunyai nilai rata-rata dibawah 3,064 (menyatakan bahwa unsur pelayanan tersebut berfungsi kurang baik);

- Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3,064 yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas, serta perilaku pelaksana mempunyai nilai cukup baik

## 2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,187 \times 0,11) + (3,027 \times 0,11) + (3,360 \times 0,11) + (3,247 \times 0,11) + (3,153 \times 0,11) + (3,213 \times 0,11) + (3,233 \times 0,11) + (2,880 \times 0,11) + (2,793 \times 0,11) = 3,09$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh 3,09.

## 3. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,09 \times 25 = 77,26$
- Mutu Pelayanan termasuk kategori B
- Kinerja unit pelayanan adalah Baik.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, 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

### 3.5. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu karakteristik berdasarkan jenis layanan yang diterima, jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan.

- Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki

dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan perizinan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 3.4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Laki-Laki	36	24%
2	Perempuan	114	76%
Jumlah		150	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dilakukan oleh perempuan, yaitu jumlah responden perempuan sebanyak 114 (seratus empat belas) orang sedangkan laki-laki sebanyak 36 (tiga puluh enam) orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.1.

Gambar 3.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin



b. Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu kelompok umur < 35 tahun dan kelompok Umur  $\geq$  35 tahun . Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5. Responden Berdasarkan Umur

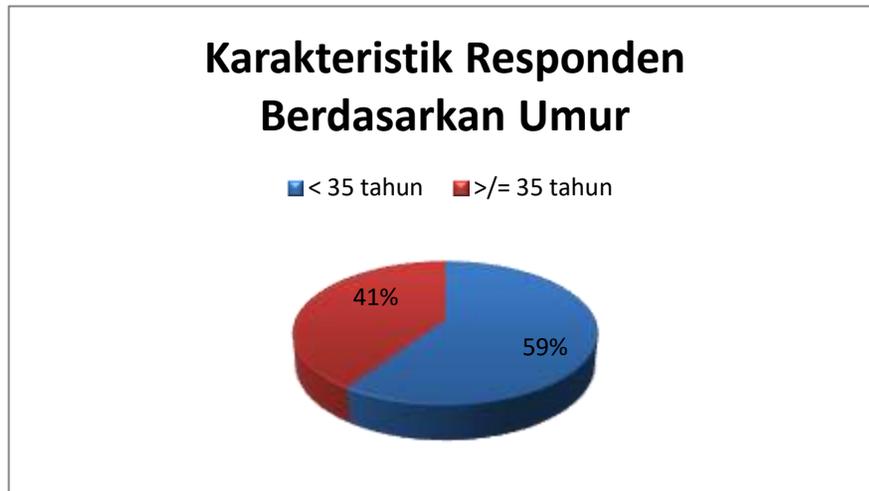
No	Umur	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	< 35 tahun	89	59%
2	$\geq$ 35 tahun	61	41%
Jumlah		150	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden paling banyak dilakukan

oleh kelompok umur < 35 tahun sebanyak 89 (delapan puluh sembilan) orang, Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.2.

Gambar 3.2. Responden berdasarkan Umur



c. Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 3 kelompok, yaitu kelompok Pendidikan SMA, kelompok pendidikan D1 D2 D3 dan kelompok pendidikan S1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini:

Tabel 3.6. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	SMA	9	6%
2	D1, D3, D4	90	60%
3	S1	51	34%
Jumlah		150	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden paling banyak dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan D1 D2 D3 dengan 90 (sembilan puluh) orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.3.

Gambar 3.3. Responden berdasarkan Pendidikan



d. Kuesioner Tentang Pelayanan

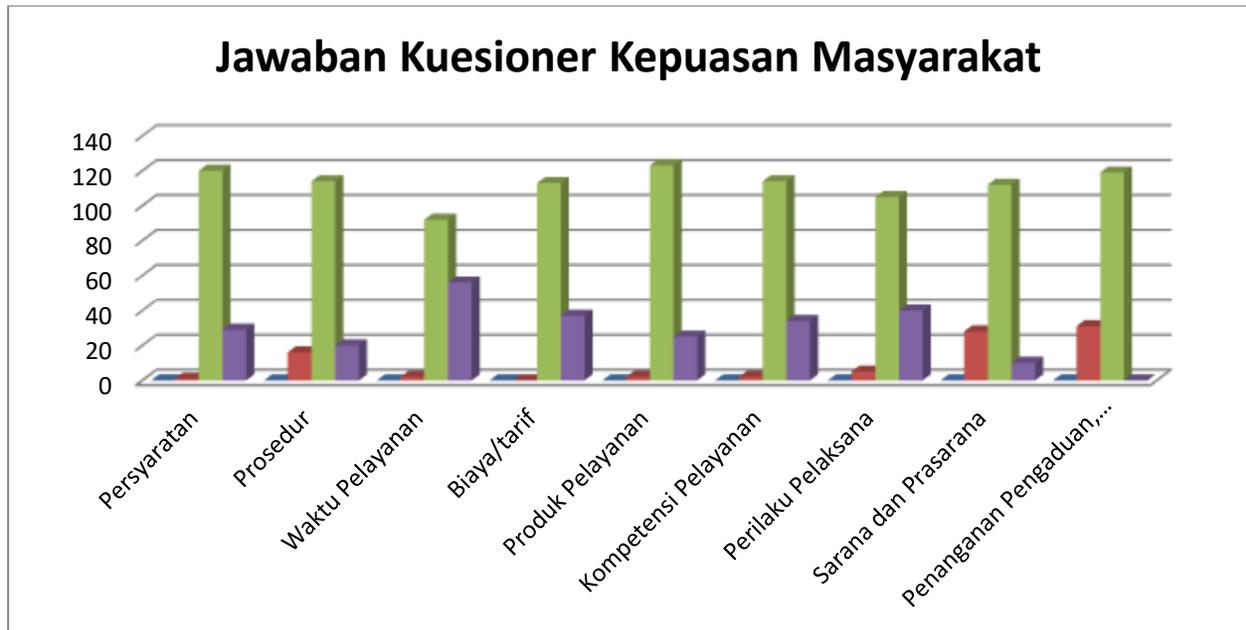
Pasien (responden) yang diminta untuk mengisi kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang Tahun 2020 sebanyak 150 (dua ratus tujuh belas) orang. Adapun pendapat dari responden-responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3.8. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang Tahun 2020

1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	0 1 120 29	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	0 2 114 34
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	0 16 114 20	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 5 105 40
3	Bagaimana pencapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	0 2 92 56	8	Bagaimana pencapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	0 28 112 10
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	0 0 113 37	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak tersedia b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	0 31 119 0
5	Bagaimana pencapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	0 2 123 25		Saran	

Adapun tabel diatas dapat dijabarkan dalam bentuk grafik seperti pada gambar 3.5 berikut ini:

Gambar 3.5. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang Tahun 2020



Berdasarkan gambar diatas dapat dirangkum sebagai berikut:

- 1) Persyaratan pelayanan sesuai;
- 2) Prosedur pelayanan mudah;
- 3) Waktu pelayanan yang diberikan cepat;
- 4) Biaya/tarif pelayanan Murah;
- 5) Produk pelayanan sesuai;
- 6) Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kompeten;
- 7) Perilaku pelaksana pemberi pelayanan sopan dan ramah;
- 8) Kualitas sarana dan prasarana baik.;
- 9) Penanganan pengaduan pengguna layanan berfungsi kurang maksimal.

Hasil IKM di atas, terdiri dari 9 (Sembilan) indikator pengukuran, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 3.9. Rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang

No	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan Pelayanan	3,187	Baik	5
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,027	Kurang Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3,360	Baik	1

4	Biaya/Tarif	3,247	Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,153	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,213	Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,233	Baik	3
8	Sarana dan Prasarana	2,880	Kurang Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,793	Kurang Baik	9

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

#### 1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,187 berada pada intrerval 3,0644-3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna Jasa pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner persyaratan disajikan pada table berikut ini.

Tabel 3.10. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2	Kurang Sesuai	2	1	1
3	Sesuai	3	120	80
4	Sangat Sesuai	4	29	19
Jumlah			150	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

#### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,027 berada pada intrerval 3,0644-3,532 kategori “baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang, ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.11. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak mudah	1	0	0,00
2	Kurang mudah	2	16	11
3	Mudah	3	114	76
4	Sangat mudah	4	20	13
Jumlah			150	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

### 3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan waktu dari mulai pasien mendaftar di loket pendaftaran hingga mendapat pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor 3,360 berada pada interval 3,0644-3,532 kategori "baik". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang, ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.12. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Memenuhi	1	0	0,00
2	Kurang Memenuhi	2	2	1
3	Memenuhi	3	92	61
4	Sangat Memahami	4	56	37
Jumlah			150	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

### 4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif merupakan biaya yang harus dibayar oleh pasien bukan pengguna BPJS/JKN/KIS (pasien umum). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,247 berada pada interval 3,0644-3,532 kategori "baik". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang, ruang lingkup biaya/tarif layanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.13. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang, ruang lingkup biaya/tarif layanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mahal	1	0	0,00
2	Cukup Mahal	2	0	0,00
3	Murah	3	113	75
4	Gratis	4	37	25
Jumlah			150	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

#### 5. Produk pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari layanan yang diberikan berupa jasa pelayanan yang didapat oleh pasien. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,143 berada pada interval 3,0644-3,532 kategori “baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang, ruang lingkup produk pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.14. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang, ruang lingkup produk pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0,00
2	Cukup	2	2	1
3	Baik	3	123	82
4	Sangat Baik	4	25	17
Jumlah			150	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan layanan baik secara langsung maupun tidak. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,213 berada pada interval 3,0644-3,532 kategori “baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.15. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Kompeten	1	0	0,00
2	Kurang kompeten	2	2	1
3	Kompeten	3	114	76
4	Sangat kompeten	4	34	23
Jumlah			150	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

#### 7. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,233 berada pada interval 3,0644-3,532 kategori “baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.16. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	5	3
3	Sopan dan Ramah	3	105	70
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	40	27
Jumlah			150	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

#### 8. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,880 berada pada 3,0644-3,532 kategori “baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna pelayanan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 19. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan UPT Puskesmas Ujan Mas Ruang Lingkup sarana dan prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Buruk	1	0	0,00
2	Cukup	2	28	19
3	Baik	3	112	75
4	Sangat Baik	4	10	7
Jumlah			150	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,793 berada pada interval 3,0644-3,532 kategori “baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna jasa Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang, ruang lingkup Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.17. Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Tersedia	1	0	0,00
2	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0,00
3	Berfungsi kurang maksimal	3	31	21
4	Dikelola dengan baik	4	119	79
Jumlah			150	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang Tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang karakteristik responden/pasien yang datang mayoritas perempuan dengan rentang usia paling banyak <35 tahun dengan latar belakang pendidikan D1 D3 D4.
- 2) Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai unsur pelayanan adalah 32,793, dimana penanganan pengaduan, saran dan masukan masih dinyatakan berfungsi kurang baik.
- 3) Nilai Indeks Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang adalah 3,09 dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 77,26 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori B dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah Baik.

### 4.2 Saran

Dalam meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang, disarankan sebagai berikut:

- 1) Waktu pelayanan diharapkan lebih dipercepat agar memenuhi norma waktu yang telah ditetapkan;
- 2) Memperbaharui fasilitas sarana dan prasarana secara terus menerus untuk meningkatkan pelayanan prima; dan
- 3) Meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi layanan dalam pengambilan Survei Kepuasan Masyarakat agar nilai IKM dapat terus meningkat;
- 4) Peningkatan kompetensi pegawai ditingkatkan dengan pelatihan agar menciptakan pelayanan yang prima.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang sehingga untuk survei selanjutnya dapat memperoleh penilaian yang lebih baik lagi. Survei ini juga menjadi bahan evaluasi untuk semua layanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepahiang sehingga diharapkan dapat meningkatkan hal-hal yang sudah baik dan dapat diperbaiki hal-hal yang masih kurang.

<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b> <b>DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEPAHIANG</b> <b>DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEPAHIANG</b> <b>TAHUN 2020</b>	
<b>NILAI IKM</b>	<b>NAMA PELAYANAN DALAM</b> <b>LAYANAN : GEDUNG</b>
<b>77,26</b>	<b>RESPONDEN</b>  <b>JUMLAH : 150 orang</b> <b>JENIS</b> <b>KELAMIN : L = 36 orang / P = 114 orang</b> <b>PENDIDIKAN : SMA = 9 orang</b> <b>D1, D3, D4 = 90 orang</b> <b>S1 = 51 orang</b>  <b>Umur : &lt; 35 tahun = 89 orang</b> <b>&gt;= 35 tahun = 61 orang</b> <b>Periode 01 Oktober 2020 s.d 11 November</b> <b>Survei : 2020</b>
<p>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</p>	

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN  
ALAMAT : JALAN BHAKTI HUSADA NO.06 PASAR UJUNG  
Telp / Fax : (0732) 391632

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	4	3	3	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
5	4	2	2	3	3	3	3	3	3
6	4	3	4	3	3	3	3	3	3
7	4	3	2	3	3	3	3	3	3
8	4	3	3	3	3	3	3	3	2
9	3	3	4	3	4	3	3	3	2
10	4	2	4	4	4	3	4	3	3
11	3	3	4	4	3	3	4	3	3
12	3	3	3	4	3	4	4	3	3
13	3	3	3	4	3	4	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	3	3	4	3	4	3	4	3	3
17	4	3	3	3	4	3	4	3	3
18	3	3	3	3	4	3	3	3	3
19	4	3	3	3	3	3	3	3	2
20	4	3	3	3	3	3	3	3	2
21	3	3	4	3	3	3	3	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	2
23	4	3	4	4	3	3	3	3	2
24	4	3	4	4	3	3	4	3	3
25	4	3	4	4	3	4	3	2	3
26	4	3	4	3	3	4	4	2	3
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3
28	3	3	4	3	3	3	3	3	2
29	3	3	3	3	3	3	3	3	2
30	3	3	4	3	3	3	3	3	2
31	3	3	4	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	2	2
35	3	3	4	3	3	3	3	3	3

36	2	3	4	3	3	3	4	2	2
37	3	3	4	3	3	4	3	3	3
38	3	3	4	3	4	3	4	3	3
39	3	3	3	3	4	3	4	3	3
40	3	3	3	3	3	3	4	3	3
41	3	2	3	3	3	3	4	3	3
42	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	4	3	3	3	3
44	4	3	4	4	4	4	4	3	3
45	3	3	4	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	2	3	3	3	3	3	2	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	2	3	3	3	3	3	3	3
50	3	2	4	3	3	3	3	2	2
51	3	2	3	3	3	3	3	2	2
52	3	3	4	3	3	3	3	3	3
53	3	3	4	3	3	3	3	3	3
54	3	3	4	3	3	3	3	3	3
55	3	3	4	4	3	3	2	3	3
56	3	3	4	4	3	2	3	3	3
57	3	2	4	3	3	3	3	2	3
58	3	2	3	3	3	3	3	2	2
59	3	2	3	3	3	3	3	2	3
60	3	2	3	3	3	3	3	2	2
61	3	2	3	3	3	3	3	2	2
62	3	3	3	3	3	3	3	2	2
63	3	3	3	3	3	3	3	2	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	2	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	2	3	3	3	2
67	4	3	3	3	3	4	3	3	3
68	4	2	3	3	3	4	3	3	3
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	3	4	4	3	4	3	3	3
71	3	2	4	4	3	3	3	2	2
72	3	2	3	3	3	3	3	2	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	2
74	3	3	3	3	4	3	3	3	3
75	3	3	4	3	4	4	3	3	3
76	3	3	4	3	3	4	3	3	3
77	3	3	3	4	4	3	3	3	3
78	4	3	3	4	3	4	3	3	3
79	3	3	4	4	3	3	3	3	3
80	4	3	3	4	3	3	3	3	3
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3

84	4	3	3	3	3	3	2	2	3
85	4	4	4	4	4	4	4	3	3
86	3	3	3	3	3	3	4	2	2
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	4	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	2	3
90	3	3	3	3	3	3	3	2	3
91	4	4	3	4	4	4	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	4	3	3	3	3	3	3	2	3
94	4	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	2	2	2
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	4	4	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	4	4	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	4	4	4	3	3	3	3	3
106	3	4	4	3	3	3	3	3	3
107	3	4	4	4	3	3	4	3	3
108	3	3	3	3	4	3	4	3	3
109	3	3	3	3	4	3	4	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	4	3	3	3
112	3	3	4	3	3	4	3	2	2
113	3	3	4	3	3	4	3	3	3
114	3	3	4	3	3	3	2	2	2
115	3	3	4	4	3	4	2	3	3
116	3	3	3	3	4	3	3	3	3
117	3	3	3	4	4	3	3	3	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	3	3	3	4	3	3	4	3	3
120	3	4	4	3	3	4	4	3	3
121	3	3	3	3	3	4	4	3	3
122	3	3	3	3	3	4	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	4	3	2
124	3	3	3	3	3	3	3	2	3
125	3	3	3	3	3	4	3	3	3
126	3	3	3	3	3	4	4	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	3
129	3	3	3	3	3	3	4	3	3
130	3	4	4	3	3	4	3	3	3
131	3	4	4	3	3	4	3	2	2

132	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
133	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
134	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
136	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
137	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
140	3	4	4	3	2	4	4	4	3	
141	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
142	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
143	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
144	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
145	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
146	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
147	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
149	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
150	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
$\Sigma$ Nilai/Unsur	478,00	454,00	504,00	487,00	473,00	482,00	485,00	432,00	419,00	
NRR/Unsur	3,19	3,03	3,36	3,25	3,15	3,21	3,23	2,88	2,79	
NRR Tertbg Unsur	0,35	0,33	0,37	0,36	0,35	0,35	0,36	0,32	0,31	3,09
IKM Unit Pelayanan										77,26

**Keterangan :**

U1 s.d U9 : Unsur Pelayanan  
 NRR : Nilai rata-rata  
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat  
 : Jml NRR IKM  
 \*) tertimbang  
 : IKM Unit Pelayanan x  
 \*\*) 25  
 NRR Per Unsur : Jumlah Nilai per Unsur dibagi  
 jumlah Jumlah Kuesioner yang terisi  
 NRR : NRR per unsur x 0,11 per  
 tertimbang unsur

**IKM UNIT  
PELAYANAN**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

D (Tidak Baik)

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,1867
U2	Prosedur	3,0267
U3	Waktu Pelayanan	3,3600
U4	Biaya/tarif	3,2467
U5	Produk Pelayanan	3,1533
U6	Kompetensi Pelayanan	3,2133
U7	Perilaku Pelaksana	3,2333
U8	Sarana dan Prasarana	2,8800
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,7933

