

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Daerah sebagai service provider dan service arranger memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum

tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Seperti yang tertera di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri atas 10 (enam belas) unsur yang harus ada dalam Unsur SKM diantaranya : (1) Persyaratan Pelayanan, (2) Kejelasan Persyaratan Pelayayanan, (3) Kemudahan persyaratan pelayanan, (4) Alur Pelayanan, (5) Kejelasan Alur Layanan, (6) Kemudahan Alur Layanan, (7) Pemberian Waktu Layanan, (8) Penyelesaian Waktu Layanan (9) Biaya/Tarif Layanan (10) Hasil Produk Layanan,

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi Kabupaten Pesisir Selatan dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan

kepada masyarakat pada tahun 2017 yang memfokuskan pada 17 Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan.

Untuk mendapatkan data dan informasi tentang kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Daerah Kabupaten Pesisir Selatan melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan, melakukan kegiatan survey IKM dan sekaligus sebagai evaluasi yang diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.

1.2 Dasar Hukum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum yang menjadi dasar penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ;
2. Undang-Undang Nomor : 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952).
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat.
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
9. Surat Edaran Nomor : 4/M.PAN-RB/03/2012 Tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2016-2021

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dengan maksud adalah untuk mengetahui penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Kabupaten Pesisir Selatan.

1.3.2 Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada pada 17 Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan di Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Untuk mengetahui perkembangan kinerja pelayanan kesehatan pada 17 Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan di Kabupaten Pesisir Selatan secara periodik.
3. Hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
4. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Pesisir Selatan.
5. Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.4 Sasaran

Sasaran pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat adalah :

1. Tingkat pencapaian kinerja pelayanan pada 17 Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan di Kabupaten Pesisir Selatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

4. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat pada 17 Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan di Kabupaten Pesisir Selatan dalam interval waktu berikutnya.

1.5 Manfaat

Laporan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara periodik, maka akan diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada 17 Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan di Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh 17 Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan di Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada 17 Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan di Kabupaten Pesisir Selatan.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan pada 17 Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan di Kabupaten Pesisir Selatan.

BAB II

PROFIL UNIT SURVEY PELAYANAN KABUPATEN PESISIR SELATAN

2.1 Pembentukan dan Struktur Organisasi

2.1.1 Pembentukan Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan.

Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah dan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Revisi Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) dinas daerah dalam lingkup Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Secara geografis RSUD Pratama Tapan memiliki luas tanah sekitar 4 Ha dengan luas bangunan 2 Ha yang diberikan oleh Ridwan Nasir kepada Maswar Dedi selaku Camat Basa Ampek Balai Tapan dengan lokasi di Kampung Malepang Nagari Tapan Kabupaten Pesisir Selatan. Berdasarkan SK direktur ditetapkan pembentukan struktur Rumah Sakit Umum Daerah Pratama Tapan dan ditetapkan Visi, Misi, Kedudukan dan Status, Tugas Pokok, Fungsi dan tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Pratama Tapan.

Visi : Menjadi Rumah Sakit Bertaraf Nasional

Misi

1. Melaksanakan pengelolaan rumah sakit secara transparan dan akuntabel.
2. Memperluas cakupan dan memberikan pelayanan profesional sesuai dengan standar mutu.
3. Memenuhi tenaga sesuai dengan standar kompetensi.

4. Memperkuat sarana dan prasarana pelayanan rumah sakit.

Motto :

Memberikan Pelayanan yang optimal dengan mengedepankan 5S (senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun)

(Profil tiap-tiap puskesmas ada pada Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat per unit layanan kesehatan)

Gambar 2.1 Bangunan RSUD Pratama Tapan



Gambar 2.2 Bangunan Salah satu Puskesmas



Sebagai dinas daerah maka kedudukan, tugas pokok dan fungsi Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan adalah:

1. Kedudukan

- a. Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan adalah unsur pelaksana pemerintah daerah dalam bidang kesehatan.
- b. Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan dipimpin masing-masing oleh seorang Kepala Puskesmas dan Direktur RSUD yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2. Tugas Pokok dan Fungsi

- a. Tugas Pokok

Tugas pokok Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan adalah melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat.

- b. Fungsi Untuk melaksanakan tugas tersebut, Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :
 - 1) Perumusan Kebijakan Teknis dibidang Pelayanan Kesehatan
 - 2) Penyelenggara Rencana dan Program Kerja dibidang Pelayanan Kesehatan.
 - 3) Pembinaan Pelaksanaan Tugas dibidang Pelayanan Kesehatan
 - 4) Melaksanakan Pelayanan Medis
 - 5) Melaksanakan Pelayanan Penunjang Medis
 - 6) Melaksanakan Asuhan Keperawatan dan Pelayanan

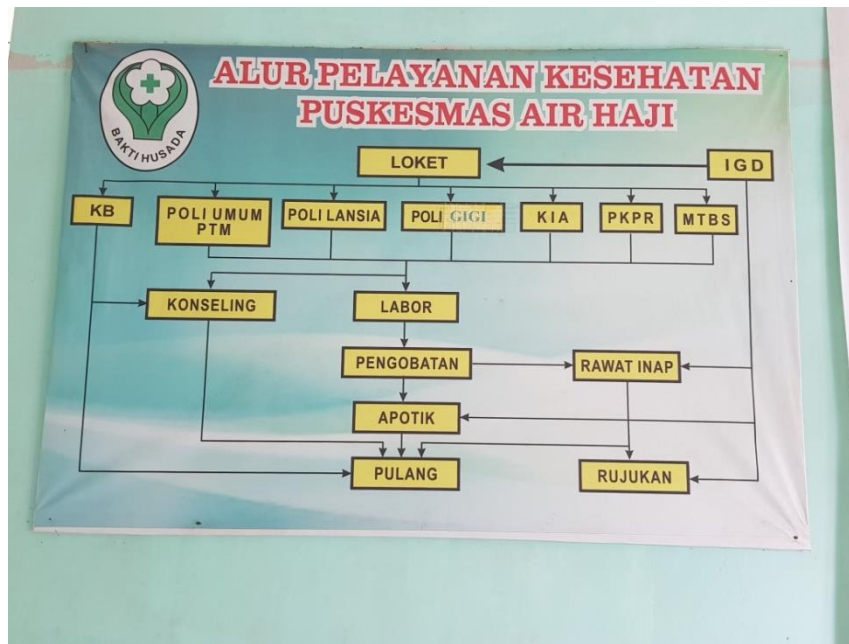
Keperawatan

- 7) Melaksanakan Pelayanan Rujukan
- 8) Melaksanakan Kegiatan Penelitian dan pengembangan serta Penyebarluasan Informasi Kesehatan.
- 9) Melaksanakan Kegiatan Promosi Kesehatan dan Kegiatan Humas, serta Bimbingan Konseling/Konseling Rohani.
- 10) Melaksanakan Kegiatan Administrasi Umum dan keuangan
- 11) Kegiatan Penanggulangan Bencana sesuai dengan Pembentukan Tim Reaksi Cepat (TRC).

Gambar 3.2 Jenis Pelayanan Puskesmas dan RSUD







2.1.2 Tujuan Puskesmas di Kabupaten Pesisir Selatan

Upaya pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, program pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional dan dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan, salah satu bentuk pembangunan Kesehatan terumata di Kabupaten Pesisir Selatan yakni melalui peningkatan perencanaan dari sistem informasi kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Berbagai upaya dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut yang dilakukan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Puskesmas mempunyai fungsi :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan masyarakat (mencakup pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat).

Semua kegiatan di Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan dirangkum dalam bentuk Profil Kesehatan. Profil ini memuat data dan informasi mengenai situasi kesehatan baik kesehatan, fasilitasi kesehatan, pencapaian program-program kesehatan di wilayah kerja puskesmas Tarusan yang dianalisis sederhana dan ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik.

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif.

BAB III

Metode Dalam Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan

3.1 Metode Survey.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik dilakukan pada bidang pelayanan kesehatan pada Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini didasarkan atas pertimbangan kemudahan pengumpulan data yang dibutuhkan seperti : ketersediaan responden, kemudahan pengambilan data, penghematan waktu dan tenaga yang dipergunakan, serta kinerja unit pelayanan dan karakteristik masalah yang sangat memungkinkan untuk mendapatkan informasi yang menunjang tercapainya tujuan survey.

Metodologi yang digunakan dalam survey ini mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017, yang menetapkan 16 unsur dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan :

(1) Persyaratan Pelayanan, (2) Kejelasan Persyaratan Pelayanan, (3) Kemudahan persyaratan pelayanan, (4) Alur Pelayanan, (5) Kejelasan Alur Layanan, (6) Kemudahan Alur Layanan, (7) Pemberian Waktu Layanan, (8) Penyelesaian Waktu Layanan (9) Biaya/Tarif Layanan (10) Hasil Produk Layanan.

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. Kejelasan Persyaratan Pelayanan

Kejelasan Persyaratan Pelayanan adalah kejelasan informasi mengenai pemenuhan persyaratan pelayanan yang di dapat oleh masyarakat.

3. Kemudahan Persyaratan Pelayanan

Kemudahan Persyaratan Pelayanan adalah kemudahan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.

4. Alur Pelayanan

Alur Pelayanan adalah proses urutan pelayanan hingga didapatkannya hasil dari pelayanan.

5. Kejelasan Alur Pelayanan

Kejelasan Alur Pelayanan adalah kejelasan informasi mengenai alur pelayanan yang didapat oleh masyarakat.

6. Kemudahan Alur Pelayanan

Kemudahan alur pelayanan adalah kemudahan dalam pengurusan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat.

7. Pemberian waktu Layanan

Pemberian waktu layanan adalah lamanya pihak pemberi layanan dalam menyelesaikan waktu pelayanan yang diberikan agar selesainya suatu pelayanan tersebut.

8. Penyelesaian Waktu Layanan

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

9. Biaya/Tarif Layanan

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.

10. Hasil Produk Layanan

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

3.2 Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan.

3.1.1 Persiapan

- **Penetapan Pelaksana**

Untuk melaksanakan kegiatan survey ini dibentuk Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, yang bertugas mempersiapkan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengumpulan data dan pengolahan data hasil survey.

- **Penyiapan bahan untuk kegiatan survey**

- Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

- Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencacah berisi data pencacah (bila diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

- **Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan nilai persepsi sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik

Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik

Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- Angka 3 adalah nilai persepsi baik

Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

- **Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.**

- **Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** yang terdapat pada lampiran Kepmenpan Nomor 14 Tahun 2017 atau dengan menggunakan rumus :

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

Dimana :

S = jumlah sampel

λ^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

- **Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Lokasi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan dengan jadwal pelaksanaan kegiatan dirancang sebagai berikut :

Kegiatan	Bulan ke 1				Bulan ke 2				Bulan ke 3				Bulan ke 4			
	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4
Konsolidasi awal																
Persiapan Survey																
Pembuatan rancangan pengambilan sampel, penentuan responden																
Perumusan indikator dan penyusunan kuisioner																
Penggandaan kuisioner dan mempersiapkan																
Persiapan surat tugas																
Koordinasi Tim Lapangan																
Pelaksanaan Survey Lapangan																
Pengolahan data hasil survey lapangan																
Pelaporan																

- **Penyusunan Jadwal**

Jadwal untuk kegiatan penyusunan hasil survey indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 28 (Dua Puluh Delapan) hari kerja dengan rincian sebagai berikut :

- Persiapan, 6 hari kerja.
- Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja.
- Pengolahan data, 6 hari kerja.
- Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

3.1.2 Tahap Pelaksanaan

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Kuisisioner

Pengisian kuisisioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu :

- a. Dilakukan sendiri oleh responden sebagai 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.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektifitas penilaian.
Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks,

dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survey, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
- 3) Hasil survey kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survey kepuasa masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit atau media jejaring sosial.

3.1.3 Pengolahan Data

- **Metode Analisi Data**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan menggunakan metode yang berpedoman Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017. Dimana nilai IKM dihitung dengan menggunakan "*nilai rata-rata tertimbang*" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,1) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan serta unsur turunan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Akumulasi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dapat dilihat pada Table 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

- **Pengolahan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pengolahan data survey dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pegolahan secara manual

- a. Data isian kuisioner dari setiap responden dimasukan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX)

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

1) Nilai rata-rata per unsur layanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur layanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang perunsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,1 (apabila 10 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3) Nilai Indeks pelayanan unit layanan dengan cara menjumlahkan 10 unsur kategori pelayanan dan mengkalikan nilai dasar 25.

4) Pengujian kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner, disusun dengan mengkomplikasikan 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.

Tabel. 3.2
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Dikalikan 0,0625
1.	Persyaratan Pelayanan		
2	Kejelasan Persyaratan pelayanan		
3.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan		
4.	Alur Pelayanan		
5.	Kejelasan Alur Layanan		
6.	Kemudahan Alur Layanan		
7.	Pemberian Waktu Layanan		
8.	Penyelesaian Waktu Layanan		
9.	Biaya/Tarif Layanan		
10.	Hasil Produk Layanan		
Jumlah			

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan, sebagaimana Tabel 3.2 diatas.

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

$$(a \times 0,1) + (b \times 0,1) + (c \times 0,1) + (d \times 0,1) + (e \times 0,1) + (f \times 0,1) + (g \times 0,1) + (h \times 0,1) + (i \times 0,1) + (j \times 0,1) = x$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = Y$$

BAB IV

Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Data Jumlah Responden

4.1 Data dan Jumlah Responden.

Kabupaten Pesisir Selatan memiliki jumlah penduduk yang menuju angka tinggi, oleh karena itu diperlukannya pelayanan prima kepada masyarakat, terutama dalam bidang pelayanan kesehatan. Baik itu di Kecamatan maupun di Kabupaten. Dalam penelitian survey IKM ini, kami mengambil sampel kepada Unit Pelayanan Kesehatan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan.

Responden yang dipilih secara acak dalam survey ini berjumlah 3.525 orang. Dari pengelompokkan yang diadakan ini, dapat dilihat berbagai kecenderungan responden dalam menyikapi pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan. Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan secara acak (*random sampling*) didapatkan berbagai data responden. Untuk lebih detail dapat dilihat pada uraian berikut ini.

Tabel 4.1
Jumlah Responden Survey IKM Kabupaten Pesisir Selatan
2018

No.	Unit Pelayanan Publik	Jumlah Responden
1	RSUD Pratama Tapan	99
2	Puskesmas Barung-barung Belantai	182
3	Puskesmas Pasar Baru	143
4	Puskesmas Koto Berapak	250
5	Puskesmas Asam Kumbang	135
6	Puskesmas Salido	200
7	Puskesmas Lumpo	101
8	Puskesmas IV Koto Mudiak	213
9	Puskesmas Pasar Kuok	153
10	Puskesmas Surantih	419
11	Puskesmas Kambang	250
12	Puskesmas Koto Baru	223
13	Puskesmas Balai Selasa	263
14	Puskesmas Air Haji	207
15	Puskesmas Inderapura	299
16	Puskesmas Tapan	86
17	Puskesmas Tanjung Beringin	173
18	Puskesmas Tapan Tanjung Makmur	129
Jumlah		3.525

4.1.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1.	Laki-Laki	1.639	46,50 %
2.	Perempuan	1.886	53,50 %
Jumlah		3.525	100

Kabupaten Pesisir Selatan yang memanjang dari Utara ke Selatan, dimana Painan sebagai ibukota Kabupaten, posisi geografisnya tidak berada ditengah-tengah wilayah. Dari kecamatan paling ujung Selatan jarak tempuh yang cukup jauh, maka terlihat dari sebaran responden pada Tabel 4.2 yang didapat secara acak, di dominasi oleh laki-laki dengan jumlah 1.639 (46,50 %), sedangkan responden perempuan sebanyak 1.886 (53,50 %).

Masyarakat yang melakukan pelayanan kesehatan di setiap kecamatan yang ada di Kabupaten pesisir Selatan.

4.2 Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap 10 unsur atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 17 Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan, berdasarkan nilai persepsi yang diberikan oleh responden yaitu dengan angka 1, 2, 3 dan 4 pada masing-masing unsur sesuai dengan daftar pertanyaan yang ada di kuistioner, dapat dijelaskan sebagaimana terlihat pada Tabel 4.3 dibawah ini.

Tabel. 4.3
Jumlah Kualitas 10 Unsur Pelayanan
REKAPITULASI NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN

No.	Unit Kerja Pelayanan Publik	Unsur Pelayanan										Nilai IKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
		Persyaratan Pelayanan	Kejelasan Persyaratan Pelayanan	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Alur Pelayanan	Kejelasan Alur Pelayanan	Kemudahan Alur Pelayanan	Pemberian Waktu Pelayanan	Penyelesaian Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif Layanan	Hasil Produk Layanan	
1	Puskesmas Barung-barung Belantai	7,816	7,637	7,445	7,266	9,560	7,459	7,473	7,376	6,223	6,552	74,808
2	Puskesmas Pasar Baru	7,587	6,976	6,713	6,678	7,867	7,308	6,993	6,731	6,573	6,259	69,685
3	Puskesmas Koto Berapak	7,530	7,530	7,580	7,330	9,410	7,580	7,550	7,630	9,150	7,340	78,630
4	Puskesmas Asam Kumbang	7,296	7,000	6,944	6,926	8,370	7,148	6,981	6,815	7,648	6,500	71,630
5	Puskesmas Salido	7,725	7,825	7,775	7,738	8,863	7,800	7,850	7,700	8,213	7,889	79,377
6	Puskesmas Lumpo	7,772	7,772	7,797	7,723	7,871	7,723	7,748	7,896	8,366	7,005	77,673
7	Puskesmas IV Koto Mudiak	6,784	7,277	7,394	7,453	8,615	7,523	7,735	7,289	6,479	7,559	74,108
8	Puskesmas Pasar Kuok	7,908	7,941	7,876	7,484	9,314	7,859	7,761	7,778	9,379	7,761	81,062
9	Puskesmas Surantih	7,733	7,840	7,852	7,691	8,538	7,697	7,774	7,780	8,801	7,613	79,320
10	Puskesmas Kambang	7,720	7,690	7,670	7,460	8,210	7,560	7,910	7,590	8,370	7,540	77,720
11	Puskesmas Koto Baru	7,803	7,870	7,859	7,724	9,552	7,735	7,926	7,791	9,496	7,769	81,525
No.	Unit Kerja Pelayanan Publik	Unsur Pelayanan										Nilai IKM

		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
		Persyaratan	Kejelasan Persyaratan	Kemudahan Persyaratan	Alur Pelayanan	Kejelasan Alur	Kemudahan Alur	Pemberian Waktu	Penyelesaian Waktu	Biaya/Tarif	Hasil Produk	
		Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan		Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Layanan	Layanan	
12	Puskesmas Balai Selasa	7,595	7,605	7,624	7,357	8,603	7,586	7,576	7,510	7,234	7,510	76,198
13	Puskesmas Air Haji	7,428	7,524	7,585	7,319	9,312	7,645	7,621	7,621	8,756	7,367	78,176
14	Puskesmas Inderapura	7,634	7,533	7,508	7,366	8,528	7,676	7,617	7,667	8,654	7,441	77,625
15	Puskesmas Tapan	8,198	8,052	8,198	8,401	8,372	8,052	8,052	8,430	8,140	8,023	81,919
16	Puskesmas Tanjung Beringin	8,338	8,410	8,064	8,035	8,483	7,832	8,078	8,020	7,847	7,457	80,564
17	Puskesmas Tanjung Makmur	7,364	7,636	7,771	7,403	8,643	6,298	7,655	7,713	6,996	6,512	73,992
18	RSUD Pratama Tapan	7,626	7,778	7,778	7,601	6,641	7,904	8,056	7,904	8,308	7,677	77,273
	Jumlah	137,857	137,896	137,433	134,956	154,752	136,386	138,356	137,242	144,631	131,774	1391,284
	Rata-rata	7,659	7,661	7,635	7,498	8,597	7,577	7,686	7,625	8,035	7,321	77,294
NILAI IKM KAB. PESISIR SELATAN												77,294

Tabel 4.3 menggambarkan akumulasi jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan yang diperoleh dari 3.525 responden. Dari jumlah nilai masing-masing unsur, akumulasi nilai tertinggi menurut pendapat responden pada unsur Kejelasan Alur Pelayanan dengan rata-rata jumlah nilai 9,103, sedangkan nilai terendah pada unsur Hasil Produk Pelayanan dengan nilai rata-rata 7,751.

Tabel.4.4
Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan
REKAPITULASI NILAI RATA-RATA PER UNSUR SETELAH DIKALI NILAI IKM (0,1)

No.	Unit Kerja Pelayanan Publik	Unsur Pelayanan										Jumlah
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
		Persyarat an Pelayaan	Kejelasan Persyaratan Pelayanan	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Alur Pelayanan	Kejelasan Alur Pelayanan	Kemudahan Alur Pelayanan	Pemberian Waktu Pelayanan	Penyelesai an Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif Layan an	Hasil Produk Layanan	
1	Puskesmas Barung-barung Belantai	0,313	0,305	0,298	0,291	0,382	0,298	0,299	0,295	0,249	0,262	2,992
2	Puskesmas Pasar Baru	0,303	0,279	0,269	0,267	0,315	0,292	0,280	0,269	0,263	0,250	2,787
3	Puskesmas Koto Berapak	0,301	0,301	0,303	0,293	0,376	0,303	0,302	0,305	0,366	0,294	3,144
4	Puskesmas Asam Kumbang	0,292	0,280	0,278	0,277	0,335	0,286	0,279	0,273	0,306	0,260	2,866
5	Puskesmas Salido	0,309	0,313	0,311	0,310	0,355	0,312	0,314	0,308	0,329	0,316	3,177
6	Puskesmas Lumpo	0,311	0,311	0,312	0,309	0,315	0,309	0,310	0,316	0,335	0,280	3,108
7	Puskesmas IV Koto Mudiak	0,271	0,291	0,296	0,298	0,345	0,301	0,309	0,292	0,259	0,302	2,964
8	Puskesmas Pasar Kuok	0,316	0,318	0,315	0,299	0,373	0,314	0,310	0,311	0,375	0,310	3,241
9	Puskesmas Surantih	0,309	0,314	0,314	0,308	0,342	0,308	0,311	0,311	0,352	0,305	3,174
10	Puskesmas Kambang	0,309	0,308	0,307	0,298	0,328	0,302	0,316	0,304	0,335	0,302	3,109
11	Puskesmas Koto Baru	0,312	0,315	0,314	0,309	0,382	0,309	0,317	0,312	0,380	0,311	3,261
12	Puskesmas Balai Selasa	0,304	0,304	0,305	0,294	0,344	0,303	0,303	0,300	0,289	0,300	3,046
13	Puskesmas Air Haji	0,297	0,301	0,303	0,293	0,372	0,306	0,305	0,305	0,350	0,295	3,127
14	Puskesmas Inderapura	0,305	0,301	0,300	0,295	0,341	0,307	0,305	0,307	0,346	0,298	3,105
15	Puskesmas Tapan	0,328	0,322	0,328	0,336	0,335	0,322	0,322	0,337	0,326	0,321	3,277
No.	Unit Kerja Pelayanan Publik	Unsur Pelayanan										Jumlah

		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
		Persyarat an	Kejelasan Persyaratan	Kemudahan Persyaratan	Alur Pelayanan	Kejelasan Alur	Kemudahan Alur	Pemberian Waktu	Penyelesai an Waktu	Biaya/ Tarif	Hasil Produk	
		Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan		Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Layan an	Layanan	
16	Puskesmas Tanjung Beringin	0,334	0,336	0,323	0,321	0,339	0,313	0,323	0,321	0,314	0,298	3,222
17	Puskesmas Tanjung Makmur	0,295	0,305	0,311	0,296	0,346	0,252	0,306	0,309	0,280	0,260	2,960
18	RSUD Pratama Tapan	0,305	0,311	0,311	0,304	0,266	0,316	0,322	0,316	0,332	0,307	3,090
	Jumlah	5,514	5,515	5,498	5,398	6,191	5,453	5,533	5,491	5,786	5,271	55,650
												-
	Rata-rata setelah dibagi jumlah responden	0,306	0,306	0,305	0,300	0,344	0,303	0,307	0,305	0,321	0,293	3,092

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan :

$$(2,890 \times 0,1) + (2,895 \times 0,1) + (2,889 \times 0,1) + (2,837 \times 0,1) + (3,227 \times 0,1) + (2,865 \times 0,1) + (2,908 \times 0,1) + (2,886 \times 0,1) + (3,076 \times 0,1) + (2,783 \times 0,1) = 3,092$$

a. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,092 \times 25 = 77,294$

b. Mutu Pelayanan = **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

Dari tabel 4.4 diatas terlihat nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan serta jumlah total keseluruhan unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara mengalikan nilai rata-rata unsur per pelayanan dengan bobot nilai tertimbang. Pembobotan dilakukan menurut ketentuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan sama yaitu masing-masing unsur dibagi jumlah unsur pelayanan yaitu ($1 : 10 = 0,1$).

Nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan setelah dikalikan dengan nilai rata-rata bobot tertimbang, maka hasilnya sebagai terlihat pada Tabel 4.5 berikut :

Tabel.4.5
Nilai SKM per Unit Pelayanan
REKAPITULASI NILAI IKM PERUNSUR SETELAH DIKALIKAN 25

No.	Unit Kerja Pelayanan Publik	Unsur Pelayanan										Nilai IKM/UKPP
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
		Persyaratan Pelayaan	Kejelasan Persyaratan Pelayanan	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Alur Pelayan an	Kejelasan Alur Pelayanan	Kemudahan Alur Pelayanan	Pemberian Waktu Pelayanan	Penyelesai an Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif Layan an	Hasil Produk Layana n	
1	Puskesmas Barung-barung Belantai	7,816	7,637	7,445	7,266	9,560	7,459	7,473	7,376	6,223	6,552	74,808
2	Puskesmas Pasar Baru	7,587	6,976	6,713	6,678	7,867	7,308	6,993	6,731	6,573	6,259	69,685
3	Puskesmas Koto Berapak	7,530	7,530	7,580	7,330	9,410	7,580	7,550	7,630	9,150	7,340	78,630
4	Puskesmas Asam Kumbang	7,296	7,000	6,944	6,926	8,370	7,148	6,981	6,815	7,648	6,500	71,630
5	Puskesmas Salido	7,725	7,825	7,775	7,738	8,863	7,800	7,850	7,700	8,213	7,889	79,377
6	Puskesmas Lumpo	7,772	7,772	7,797	7,723	7,871	7,723	7,748	7,896	8,366	7,005	77,673
7	Puskesmas IV Koto Mudiak	6,784	7,277	7,394	7,453	8,615	7,523	7,735	7,289	6,479	7,559	74,108
8	Puskesmas Pasar Kuok	7,908	7,941	7,876	7,484	9,314	7,859	7,761	7,778	9,379	7,761	81,062
9	Puskesmas Surantih	7,733	7,840	7,852	7,691	8,538	7,697	7,774	7,780	8,801	7,613	79,320
10	Puskesmas Kambang	7,720	7,690	7,670	7,460	8,210	7,560	7,910	7,590	8,370	7,540	77,720
11	Puskesmas Koto Baru	7,803	7,870	7,859	7,724	9,552	7,735	7,926	7,791	9,496	7,769	81,525
12	Puskesmas Balai Selasa	7,595	7,605	7,624	7,357	8,603	7,586	7,576	7,510	7,234	7,510	76,198
13	Puskesmas Air Haji	7,428	7,524	7,585	7,319	9,312	7,645	7,621	7,621	8,756	7,367	78,176
14	Puskesmas Inderapura	7,634	7,533	7,508	7,366	8,528	7,676	7,617	7,667	8,654	7,441	77,625
15	Puskesmas Tapan	8,198	8,052	8,198	8,401	8,372	8,052	8,052	8,430	8,140	8,023	81,919

No.	Unit Kerja Pelayanan Publik	Unsur Pelayanan										Nilai IKM/UKPP
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
		Persyaratan	Kejelasan Persyaratan	Kemudahan Persyaratan	Alur Pelayanan	Kejelasan Alur	Kemudahan Alur	Pemberian Waktu	Penyelesaian Waktu	Biaya/Tarif	Hasil Produk	
		Pelayaan	Pelayanan	Pelayanan		Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Layanan	Layanan	
16	Puskesmas Tanjung Beringin	8,338	8,410	8,064	8,035	8,483	7,832	8,078	8,020	7,847	7,457	80,564
17	Puskesmas Tanjung Makmur	7,364	7,636	7,771	7,403	8,643	6,298	7,655	7,713	6,996	6,512	73,992
18	RSUD Pratama Tapan	7,626	7,778	7,778	7,601	6,641	7,904	8,056	7,904	8,308	7,677	77,273
	Jumlah	137,857	137,896	137,433	134,956	154,752	136,386	138,356	137,242	144,631	131,774	1.391,284
	Rata-rata setelah dibagi jumlah responden	7,659	7,661	7,635	7,498	8,597	7,577	7,686	7,625	8,035	7,321	77,294

Nilai indeks pelayanan setelah dijumlahkan sebagaimana terlihat pada Tabel 4.5 adalah **77,294** Nilai ini dikalikan dengan nilai dasar unit pelayanan yang ditetapkan standarnya 25. Hasil perkalian nilai indeks pelayanan dengan nilai dasar unit pelayanan, akan menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan.

Tabel 4.6 Penilaian kategori Pelayanan

Kategori pelayanan dibedakan dengan interval sebagai berikut :

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

Nilai Indeks Kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pada Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan adalah :

- Nilai IKM setelah dikonversi = $3,092 \times 25 = 77,294$
- Mutu Pelayanan = **B**
- Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

4.3 Pembahasan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan.

Kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pada Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan, sebagaimana pada Tabel 4.5, unsur pelayan yang mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi adalah unsur Kejelasan alur Pelayanan yaitu 8,597 Sedangkan nilai terendah adalah pada unsur

Hasil Produk Layanan dengan skor 7,321 Berikut ditampilkan urutan unsur pelayanan dari skor nilai tertinggi sampai skor nilai terendah, dari hasil tanggapan responden atas pelayanan sebagaimana Tabel 4.7 dibawah ini :

Tabel. 4.7

Urutan Unsur Pelayanan Berdasarkan Nilai Tertinggi

No	Unsur Pelayanan	Nilai RR Unsur	Dikalikan 25
1	Kejelasan Alur Pelayanan	0,344	8,597
2	Biaya/Tarif Layanan	0,321	8,035
3	Pemberian Waktu Pelayanan	0,307	7,686
4	Persyaratan Pelayanan	0,306	7,659
5	Kejelasan Persyaratan Pelayanan	0,306	7,661
6	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	0,305	7,635
7	Penyelesaian Waktu Pelayanan	0,305	7,625
8	Kemudahan Alur Pelayanan	0,303	7,577
9	Alur Pelayanan	0,300	7,498
10	Hasil Produk Layanan	0,293	7,321
Jumlah		3,092	77,294

Dari Tabel 4.7 terlihat bahwa, unsur Kejelasan Alur Pelayanan yaitu 0,344 mendapatkan nilai skor tertinggi yaitu 8,035.

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai skor terendah adalah unsur hasil produk layanan yaitu 0,293 dengan skor 7,321. Kurangnya

Hasil Produk Layanan pada objek unit pelayanan publik pada survey IKM tahun 2018.

Perioritas peningkatan waktu pelayanan yaitu dengan melakukan kesesuaian jam layanan dengan yang tertulis serta kesesuaian kehadiran petugas pada waktunya demi meningkatkan skor terhadap penilaian waktu penyelesaian pelayanan.

Secara umum nilai skor semua unsur telah mencapai nilai Baik. Sebagaimana diketahui nilai 1 (TIDAK BAIK), nilai 2 (KURANG BAIK), nilai 3 (BAIK) dan nilai 4 (SANGAT BAIK). Bila diambil nilai minimal indeks kepuasan masyarakat dengan standar nilai rata-rata 3 (BAIK), berarti 3×3.525 (jumlah responden), maka nilai skor yang didapat adalah 10.575.

Dari hasil survey ini masih ada pembenahan yang perlu dilakukan oleh Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan. Bila diurut satu persatu dari unsur pelayanan, dapat dilihat sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 4.8**IKM atas Masing-Masing Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai RR perunsur	Nilai rata2 tertimbang
1	Kejelasan Alur Pelayanan	3,227	0,344
2	Biaya/Tarif Layanan	3,076	0,321
3	Pemberian Waktu Pelayanan	2,908	0,307
4	Persyaratan Pelayanan	2,890	0,306
5	Kejelasan Persyaratan Pelayanan	2,890	0,306
6	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	2,889	0,305
7	Penyelesaian Waktu Pelayanan	2,886	0,305
8	Kemudahan Alur Pelayanan	2,865	0,303
9	Alur Pelayanan	2,837	0,300
10	Hasil Produk Layanan	2,783	0,293
Jumlah		30,917	3,092

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan :

$$(3,227 \times 0,1) + (3,076 \times 0,1) + (2,908 \times 0,1) + (2,890 \times 0,1) + (2,890 \times 0,1) + (2,889 \times 0,1) + (2,886 \times 0,1) + (2,865 \times 0,1) + (2,837 \times 0,1) + (2,783 \times 0,1) = 3,092$$

Nilai Indeks Kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pada Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan adalah :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = $3,092 \times 25 = 77,294$.
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

Karena penilaian masyarakat ini masih berada pada nilai bawah dari rentang nilai kategori B dan BAIK. Untuk itu perlu terus dilakukan perbaikan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kedisiplinan petugas dan menjadikan kedisiplinan/kehadiran secara terukur.
2. Ketersediaan layanan pengaduan masyarakat.
3. Tindak lanjut dari keluhan pengaduan/saran masyarakat.
4. Memfasilitasi pengaduan masyarakat melalui form dan kotak pengaduan (diisi tanpa harus memberikan identitas), dan di evaluasi setiap hari.
5. Melakukan penelusuran atas pengaduan yang diterima.
6. Merespon pengaduan secepat mungkin
7. Prosedur pelayanan di publikasikan (dalam bentuk papan, poster dan brosur).
8. Kejelasan tahapan pelayanan
9. Kesederhanaan/kemudahan tahapan pelayanan/proses pelayanan
10. Kecepatan pendaftaran pelayanan
11. Diperlukan kemampuan menjelaskan dengan mudah kepada masyarakat tentang tahapan pelayanan dan dibantu dengan adanya poster/brosur. Dalam hal peningkatan kemampuan ini, pelatihan komunikasi dan service menjadi hal yang dibutuhkan oleh jajaran pelayanan kesehatan.
12. Jika diperlukan menata ulang sistem pendaftaran atau menambah loket pelayanan agar mempermudah kecepatan pelayanan dan memperpendek antrian pada loket antrian pelayanan kesehatan.
13. Sarana dan prasarana penunjang pada puskesmas dan RSUD Pratama Tapan, seperti ruangan pelayanan yang memadai dan

nyaman, ruangan tunggu yang memadai, kafetaria, ruangan shalat dan WC umum.

14. Penyediaan Genset sebagai antisipasi bila pasokan listrik dari PLN mengalami gangguan.
15. Dibuat dan ditetapkan Standar Pelayanan pada Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan. Standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya memuat tentang persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya dan produk pelayanan.
16. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga masyarakat memahami bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan sampai jangka waktu penyelesaian pelayanan.
17. Penambahan tenaga IT dibidang pelayanan dan pengoperasian peralatan pelayanan.
18. Peningkatan kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat yang dilayani, sehingga menimbulkan empati dari masyarakat yang dilayani.
19. Kejelasan petugas dan pembagian tugas dalam pelayanan.
20. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
21. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.

22. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
- a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 - b. Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
 - c. Memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas.
23. Diperlukan penambahan petugas yang melayani masyarakat secara langsung, agar kecepatan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik. Disamping itu juga dapat melakukan pendistribusian petugas secara tepat agar produktivitas untuk masing-masing petugas pelayanan bisa lebih maksimal.
24. Diperlukan upaya oleh masing-masing unit kerja dilingkungan Puskesmas dan RSUD Pratama TapanKabupaten Pesisir Selatan untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan Sistem Informasi yang menyangkut kesehatan pada Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan, telephone, SMS Center, Email, dan/atau penempatan Kotak Saran.

BAB V

Penutup

5.1 Kesimpulan

1. Mutu Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2018 pada kategori B dan kinerja pelayanan kategori BAIK. Namun secara umum nilai indeks kepuasan masyarakat dari hasil survey masih berada rentang nilai cukup rendah pada kategori BAIK tersebut. Hal ini terlihat dari indeks rata-rata keseluruhan unsur pelayanan yaitu 77,294 yang berada pada interval 76,61 – 88,30.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kejelasan Alur Pelayanan dengan nilai 8,597. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu unsur Hasil Produk Pelayanan dengan nilai 7,321.
3. Dari semua unsur pelayanan yang dijadikan variabel dalam survey yang dilaksanakan, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, rata-rata masih dibawah nilai maksimal pada rentang nilai Mutu Pelayanan kategori B dan Kinerja Pelayanan dengan kategori BAIK. Untuk itu semua unsur pelayanan ini perlu ditingkatkan, sehingga mencapai tingkatan kepuasan yang lebih optimal pada pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan. Pembinaan dan perbaikan dilakukan secara konsisten dan terus menerus, sehingga tercapai tujuan dari penyelenggaraan pelayanan yaitu pengguna layanan merasa sangat puas. Bila capaian ini didapat, mutu pelayanan berada pada kategori A dan

Kinerja Pelayanan dengan kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan interval nilai IKM 88,31 – 100.

5.2 Rekomendasi

Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan

1. Meningkatkan kedisiplinan petugas dan menjadikan kedisiplinan/kehadiran secara terukur.
2. Ketersediaan layanan pengaduan keluhan/saran pasien
3. Tindak lanjut dari keluhan pengaduan/saran pasien
4. Memfasilitasi pengaduan pasien melalui form dan kotak pengaduan (diisi tanpa harus memberikan identitas), dan di evaluasi setiap hari.
5. Melakukan penelusuran atas pengaduan yang diterima.
6. Merespon pengaduan secepat mungkin
7. Prosedur pelayanan di publikasikan (dalam bentuk papan, poster dan brosur)
8. Kejelasan tahapan pelayanan
9. Kesederhanaan/kemudahan tahapan pelayanan/proses pelayanan
10. Kecepatan pendaftaran pelayanan
11. Diperlukan kemampuan menjelaskan dengan mudah kepada pasien tentang tahapan pelayanan dan dibantu dengan adanya poster/brosur. Dalam hal peningkatan kemampuan ini, pelatihan komunikasi dan service menjadi hal yang dibutuhkan oleh jajaran pelayanan puskesmas.
12. Jika diperlukan menata ulang sistem pendaftaran atau menambah loket pelayanan agar mempermudah kecepatan

pelayanan dan memperpendek antrian pendaftaran pelayanan kesehatan.

13. Sarana dan prasarana penunjang Puskesmas, seperti ruangan pelayanan yang memadai dan nyaman, ruangan tunggu yang memadai, kafetaria, ruangan shalat dan WC umum.
14. Penyediaan Genset sebagai antisipasi bila pasokan listrik dari PLN mengalami gangguan.
15. Dibuat dan ditetapkan Standar Pelayanan pada Puskesmas. Standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya memuat tentang persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya dan produk pelayanan.
16. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga masyarakat memahami bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan sampai jangka waktu penyelesaian pelayanan.
17. Penambahan tenaga kesehatan dibidang pelayanan kesehatan dan pengoperasian peralatan pelayanan kesehatan.
18. Peningkatan kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat yang dilayani, sehingga menimbulkan empati dari masyarakat yang dilayani.
19. Kejelasan petugas dan pembagian tugas dalam pelayanan.

5.3 Rekapitulasi Daftar Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2018

No.	Unit Kerja Pelayanan Publik	Jumlah Responden	Nilai IKM	Kategori
1	2	3	4	5
1	Puskesmas Barung-barung Belantai	182	74,808	Kurang Baik
2	Puskesmas Pasar Baru	143	69,685	Kurang Baik
3	Puskesmas Koto Berapak	250	78,630	Baik
4	Puskesmas Asam Kumbang	135	71,630	Kurang Baik
5	Puskesmas Salido	200	79,377	Baik
6	Puskesmas Lumpo	101	77,673	Baik
7	Puskesmas IV Koto Mudiak	213	74,108	Kurang Baik
8	Puskesmas Pasar Kuok	153	81,062	Baik
9	Puskesmas Surantih	419	79,320	Baik
10	Puskesmas Kambang	250	77,720	Baik
11	Puskesmas Koto Baru	223	81,525	Baik
12	Puskesmas Balai Selasa	263	76,198	Kurang Baik
13	Puskesmas Air Haji	207	78,176	Baik
14	Puskesmas Inderapura	299	77,625	Baik
15	Puskesmas Tapan	86	81,919	Baik
16	Puskesmas Tanjung Beringin	173	80,564	Baik
17	Puskesmas Tanjung Makmur	129	73,992	Kurang Baik
18	RSUD Pratama Tapan	99	77,273	Baik
Jumlah Nilai IKM		3.525	1.391,285	Baik

Rata-rata

196

77,294

Baik

Mutu

Pelayanan :

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

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

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

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Nilai rata-rata survey Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan dengan sample Unit Pelayanan 17 Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan berada pada interval 76,61 - 88,30 yaitu :

77,294

Dengan kinerja unit pelayanan BAIK

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Tim Penyusun serta semua pihak yang ikut membantu kelancaran penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 17 Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan. Dan semoga Laporan ini bermanfaat guna perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit-Unit Penyelenggara Pelayanan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Painan, Agustus 2018

BUPATI PESISIR SELATAN

HENDRAJONI

DAFTAR ISI	
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Maksud dan Tujuan	5
1.2 Sasaran	5
1.3 Manfaat	5
2. METODE PELAKSANAAN SURVEY DAN PENYUSUNAN LAPORAN	14
2.1 Metode Survey	14
2.2 Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan	16
3. HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	26
3.1 Data dan Jumlah Responden	26
3.2 Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat	28
3.3 Pembahasan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan	37
4. PENUTUP	44
4.1 Kesimpulan	44
4.2 Rekomendasi	45

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2018 ini telah kami selesaikan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara disamping abdi masyarakat. Dalam kenyataan yang ditemui saat ini, masih banyak diterima terjadinya keluhan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Hal ini disebabkan, peningkatan dan perbaikan pelayanan publik, hanya dilihat dari sisi penyelenggara pelayanan, belum dipadukannya dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Survey ini mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 ini mulai diselenggarakan pada Maret 2018. Objek yang kami ambil dalam survey ini yaitu 18 (delapan belas) Perangkat Daerah Pelayanan Publik yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan antara lain 17 Puskesmas dan RSUD Pratama Tapan Kabupaten Pesisir Selatan.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Kabupaten Pesisir Selatan.