



**PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**TAHUN 2020**



**PUSKESMAS PARIT RANTANG**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Puskesmas Parit Rintang selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada setiap bagian yang ada di Puskesmas Parit Rintang selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil Survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Parit Rintang dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Daerah Kota Payakumbuh khususnya di puskesmas Parit Rintang dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil Survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survei Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019. Akhirnya harapan kami agar ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Payakumbuh, November 2020

**KEPALA PUSKESMAS  
PARIT RANTANG**

**Desi, SKM**

NIP. 19771202 199703 2 003

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>I</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>III</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	3
1.3. Pengertian Umum .....	3
1.4. Maksud dan Tujuan .....	4
1.5. Manfaat .....	5
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai .....	6
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>7</b>
2.1 Ruang Lingkup .....	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survei .....	7
2.2.1 Persiapan .....	8
2.2.2 Pengumpulan Data .....	9
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data .....	10
2.2.4 Penyusunan Laporan .....	10
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN .....</b>	<b>11</b>
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan .....	11
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>14</b>
4.1. Kesimpulan .....	14
4.2 Rekomendasi .....	14
Lampiran .....	16

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap Ruang Lingkup pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Daerah Kota Payakumbuh karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan

publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2020 ini.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.

7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
9. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor : 26 Tahun 2015 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
3. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur, faktor, dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai pemerintah daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik;
6. Penerima pelayanan publik adalah perorangan, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan.

8. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja puskesmas Parit Rintang, Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Puskesmas Parit Rintang sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Parit Rintang
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Parit Rintang.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Puskesmas Parit Rintang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **1.5 Manfaat**

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing ruang lingkup dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Parit Rintang.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Puskesmas Parit Rintang

#### **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Parit Rintang melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## **BAB II METODOLOGI PENGUKURAN**

### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Puskesmas Parit Rintang yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada 14 Oktober s.d 31 Oktober Tahun 2020 terhadap seluruh Bagian di Puskesmas Parit Rintang dengan mengedarkan 100 (seratus) kuesioner kepada Responden yang menjadi pengguna layanan pada Puskesmas Parit Rintang meliputi 6 Bagian (MENYESUAIKAN DENGAN KONDISI PUSKESMAS PARIT RANTANG) :

1. Bagian Poli Umum
2. Bagian Poli KIA
3. Bagian Poli Gigi
4. Bagian Laboratorium
5. Bagian Apotik
7. Bagian Loker / Pendaftaran

### **2.2 Tahapan Kegiatan Survei**

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



**Gambar 1. Tahapan Survei**

#### **2.2.1 Persiapan**

- a) Penyiapan Bahan
  1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

## 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

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

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

## 3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap ruang lingkup pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap Ruang Lingkup prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Puskesmas Parit Rintang Pengguna layanan

didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada puskesmas Parit Rintang

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

### **2.2.2 Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana Indeks, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui Indeks kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 100 (seratus) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam tanggal 28 Oktober sampai dengan 9 November tahun 2019

### **2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil Indeks dapat lebih bermanfaat.

### **2.2.4 Penyusunan Laporan**

Hasil Survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Puskesmas Parit Rintang dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berla

### BAB III HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (100 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### 3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Ruang Lingkup Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 ruang lingkup yang di ukur dalam Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Hasil Pelayanan Yang Diberikan
6. Kemampuan Petugas
7. Perilaku Pelaksana
8. Kesanggupan Dan Kewajiban Penyelenggara
9. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 ruang lingkup yang di ukur dalam Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 80,42** dengan angka Indeks sebesar 80.42 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 62.51-81.25..

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei adalah sebagai berikut :

Tabel 1  
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2  
 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat  
 (SKM) 9 Ruang Lingkup Pelayanan

No.	Ruang Lingkup Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,15
2.	Prosedur	3,29
3.	Waktu Pelayanan	3,19
4.	Biaya/Tarif	3,23
5.	Hasil Pelayanan Yang Diberikan	3,29
6.	Kemampuan Petugas	3,28
7.	Perilaku Pelaksana	3,13
8.	Kesanggupan Dan Kewajiban Penyelenggara	3,20
9.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	3,19
	<b>NRR 9 Ruang Lingkup Pelayanan</b>	<b>3,21</b>

Rata-rata nilai dari suatu ruang lingkup pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap Ruang Lingkup pelayanan tersebut. Ruang lingkup pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,21 atau BAIK merupakan ruang lingkup pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa ruang lingkup yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah ruang lingkup prosedur (rata-rata 3,29), sedangkan ruang lingkup dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah ruang lingkup Maklumat pelayanan (rata-rata 3,13). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari ruang lingkup Prosedur dan Produk Spesifik Jenis Pelayanan, sedangkan pada Perilaku Pelaksana memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua ruang lingkup sudah lebih dari baik (rata-rata 80.41) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Parit Rintang pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan ruang lingkup pelayanan tersebut. Akan tetapi ruang lingkup dengan NRR kurang dari 3,29 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada Ruang Lingkup yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan ruang lingkup yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) Ruang Lingkup yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi Ruang Lingkup nilai Survei Kepuasan Masyarakat di antara 62.51 – 81.25 mutu pelayanan B (Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 ruang lingkup pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya ruang lingkup Perilaku Pelasana (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,13). Selain itu ada penanganan pengaduan saranan dan prasarana pelayanan ruang lingkup lain yang harus dipertahankan dan ditingkatkan pada Puskesmas Parit Rintang Sedangkan 3 (tiga) ruang lingkup lainnya kualitas pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah (YANG MASIH DIBAWAH RATA-RATA):

- a. Waktu pelayanan , penanganan pengaduan saran dan masukan (NRR 3,19)
- b. Persyaratan (NRR 3.15)
- c. Perilaku pelaksana (NRR 3,13)

## **BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **4.1 Kesimpulan**

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Puskesmas Parit Rintang dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 62.51 - 81.25 Nilai SKM yang diperoleh yaitu : pada 9 ruang lingkup pelayanan = 80.42
- b. Ruang lingkup pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah prosedur (rata-rata 3,29) dan Produk Spesifik Jenis Pelayanan (rata-rata 3.29) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah Ruang Lingkup Perilaku Pelaksanan (rata-rata 3,13).
- c. Dari 9 ruang lingkup pelayanan ada 3 (tiga) Ruang Lingkup yang memiliki NRR dibawah rata-rata 3 (tiga) ruang lingkup ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Ruang lingkup tersebut adalah :
  - a. Waktu pelayanan , penanganan pengaduan saran dan masukan (NRR 3,19)
  - b. Persyaratan (NRR 3.15)
  - c. Perilaku pelaksana (NRR 3,13)

### **4.2 Rekomendasi**

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian biaya pelayanan pada Puskesmas Parit Rintang mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang

mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.

- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah dengan cara memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas dan memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin Indeks dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



43	3	4	4	3	4	4	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	3	4	4	4	3	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	2	3	3
48	3	3	2	3	3	3	2	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	2	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	4	4	4	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	4	3	3	3	2	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	4	4	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	3	3	4	4	3	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	2	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	4	3	3	4	4	3	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	4	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	4	3	4	4	4	3	3	3
78	3	3	3	3	3	4	3	4	4
79	3	2	2	4	3	3	3	3	3
80	4	4	3	3	4	4	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	4	3	3	3	3	3	3
83	3	4	4	4	3	3	4	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	4	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	4	3
88	3	4	4	3	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	4	3	3	3	4	4	4	3	3
91	3	3	3	3	4	3	3	4	3
92	4	4	4	3	3	4	3	3	4

93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	4	4	4	4	3	3	4	4
97	3	4	3	3	4	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	3	4	3	3	3	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	317	329	319	323	329	328	313	320	319
NRR / Unsur	3,150	3,290	3,190	3,230	3,290	3,280	3,130	3,200	3,190
NRR tertbg/ unsur	0,350	0,366	0,354	0,359	0,365	0,364	0,347	0,355	0,354
<b>SKM Unit pelayanan</b>									*)
									3,214
									**) 80,417

**Keterangan :**

- RL1 s.d. RL9 = Unsur, Faktor dan Aspek pengukuran kepuasan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survei Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25,02
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per ruang lingkup dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per ruang lingkup x 0,111

**SKM UNIT PELAYANAN : 80,42**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	RUANG LINGKUP SKM	NRR
RL1	Persyaratan	3,150
RL2	Prosedur	3,290
RL3	Waktu Pelayanan	3,190
RL4	Biaya/Tarif	3,230
RL5	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3,290
RL6	Kompetensi Pelaksana	3,280
RL7	Prilaku Pelaksana	3,130
RL8	Maklumat Pelayanan	3,200
RL9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,190