



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2018

**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KEBUMEN**

KATA PENGANTAR

Dinas Kesehatan merupakan instansi Pemerintah yang memiliki fungsi dan peran sebagai organisasi publik non-profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Salah satu sasaran Reformasi Birokrasi adalah Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Dalam rangka mencapai keberhasilan Reformasi Birokrasi telah ditetapkan berbagai program dan kegiatan. Salah satu Indikator ukuran keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Tahun 2018, Dinas Kesehatan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik terhadap 5 unit pelayanan yang memberikan layanan kepada masyarakat untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya dan masyarakat dapat mengetahui kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik Dinas Kesehatan kepada masyarakat dan memacu peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Kesehatan dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kesehatan.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 ini. Pelaksanaan survei dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 ini tentunya masih perlu perbaikan-perbaikan kedepan agar lebih baik. Kritik positif dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Kami mengharapkan laporan ini bermanfaat bagi seluruh pihak di lingkungan Dinas Kesehatan dan para pemangku kepentingan Dinas Kesehatan.

Kebumen, 2 Januari 2019
Kepala Dinas Kesehatan



dr. Hj. Yohanita Rini Kristiani, M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19621217 198902 2 003

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Bab I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Tujuan	3
C. Sasaran	4
D. Indikator Keluaran	4
E. Tempat dan waktu Kegiatan	4
Bab II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVAI	
A. Penetapan Responden dan Lokasi Survei.....	5
B. Pelaksanaan Survei.....	6
C. Metode Analisis Data.....	8
Bab III HASIL SURVAI DAN ANALISIS DATA	
A. Ruang Lingkup Pelayanan.....	10
B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat... ..	10
Bab IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	17
B. Rekomendasi	17
LAMPIRAN	
- Hasil analisis pengolahan data survei	
- Kuesioner isi responden	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat, bentuk respons tuntutan tersebut adalah permintaan dan aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Amanat Program Pembangunan Nasional (Propenas) yaitu melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan Good Governance dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat.

Paradigma Good Governance dan penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia berdasarkan UU No. 22 Tahun 1999 yang telah diperbaharui melalui UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik pembangunan kepada masyarakat lokal serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan. Pelaksanaan Good Governance dan desentralisasi mengamankan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah, untuk menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan partisipasi (participatory democracy). Disamping itu, dengan desentralisasi maka penyelenggaraan pelayanan publik pembangunan oleh pemerintah daerah sejatinya bersendikan kepada kebutuhan masyarakat lokal.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat itu. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

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 perannya 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.

Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan diperlukan upaya pembinaan aparatur pemerintah daerah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (public service) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Yang perlu dikedepankan Pemerintah Daerah adalah kemampuan Pemerintah Daerah agar mampu membangun, meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standar pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat. (Tandjung Djamaludin, 2004).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 tahun 2014 , tentang “ Pedoman Survei Kepuasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Produk hukum tersebut

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

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan / diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan / diharapkan. Artinya pengukuran kualitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan. Sejalan dengan paradigma baru pemerintahan dalam mereformasi birokrasi melalui *customer driven* , yang berarti pelayanan yang diberikan pemerintah sangat di pengaruhi dan dikendalikan oleh kebutuhan serta harapan publik, dimana pelanggan menjadi titik penting dalam penilaian kinerja pemberian pelayanan publik yang berbasiskan kepada kepuasan dan keinginan pelanggan.

B. Tujuan :

1. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh IKM sebagai pedoman untuk mengukur perubahan IKM pada tahun berikutnya.
2. Memetakan kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kebumen yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Kebumen menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.
3. Mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja / kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

C. Sasaran :

1. Tersedianya Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik.
2. Diperolehnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2018 dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya.

D. Indikator Keluaran

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan tahun 2018
2. Tingkat Kinerja Pelayanan.
3. Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.
4. Rekomendasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik Dinas Kesehatan Kabupaten Kebumen.
5. Rekomendasi pemenuhan akan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. Tempat / Lokasi Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan survei IKM tahun 2018 dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kebumen.

F. Waktu Kegiatan

Jadwal kegiatan pengadaan Survei IKM Dinas Kesehatan tahun 2018 dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Desember 2018.

BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

1. Pelakasannan Survei

a. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan dihitung dari jumlah populasi pelanggan layanan selama 1 semester

2) Lokasi Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 4 (empat) unit pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan sebagai berikut :

1. Layanan perijinan pada Seksi Pelayanan Kesehan dan Sumber Daya Manusia Kesehatan
2. Pengawasan kualitas air di laboratorium air pada Seksi Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Kerja dan Olahraga,
3. Studi pendahuluan dan penelitian pada Sub Bagian Perencanaan Keuangan
4. Layanan Praktik Kerja Lapangan Subag Umum Kepegawaian
5. Layanan Perijinan Industri Rumah Tangga pada seksi Kefarmasian dan PIRT.

b. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Masyarakat mengacu pada permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dimulai dari bulan Juli sampai dengan November 2018.

Dalam pelaksanaan survei dilakukan dengan metode offline yaitu dengan responden mengisi kuesioner survei yang telah disediakan dengan memberi tanda pada salah satu jawaban yang telah disediakan, sesuai dengan penilaian / pendapatan responden.

Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden di masing-masing unit pelayanan Dinas Kesehatan pada waktu operasional pelayanan selama waktu survei dilaksanakan.

2. Kuesioner

a. Bentuk Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Kuesioner dibagi 2 bagian yaitu :

- 1) **Bagian I**, berisi data responden meliputi umur, jenis pelayanan yang diterima, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan Dinas Kesehatan.
- 2) **Bagian II**, berisi pertanyaan terkait pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan dan harapan responden atas unsur pelayanan tersebut. Pada bagian ini juga terdapat kolom untuk menuliskan saran / masukan.

c. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2018, kuesioner survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan terkait unsur pertanyaan. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran / masukan sebagai umpan balik dari responden.

1. **Persyaratan (U1)** , adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)** , adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya / tarif (U4)** , adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)** , adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksanaan (U6)** , adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana (U7)** , adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** , adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana (U9)** , sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

d. Bentuk Jawaban

Pertanyaan survei berupa soal pilihan ganda (A,B,C,D) responden diminta menjawab pertanyaan survei dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia saseuai dengan penilaian / pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan mutlak umum layanan.

Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban

Penilaian / Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik	
Pilihan Jawaban	Nilai Jawaban
A	1
B	2
C	3
D	4

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa saran / masukan , bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

3. Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksu dan tujuan survei ini, diantaranya :

a. Analisis deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan mengelompokan responden dalam tampilan presentae dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

b. Perhitungan Nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam skala likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$\text{SKM} = \left\{ \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \right\} \times 25$$

Pada tahap interpretasi , untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PERMENPAN dan RB nomor 14 Tahun 2017 indeks yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan tabel dibawah ini

Nilai Interfal Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88, 31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL SURVAI DAN ANALISIS DATA

A. Ruang Lingkup Pelayanan

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terdiri dari 9 ruang lingkup pelayanan yaitu :

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

Data diambil menggunakan instrumen kuesioner. Tahapan selanjutnya setelah pengumpulan data adalah editing, coding, scoring, tabuling dan analisis data.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan.

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dengan 130 responden pada 5 (lima) unit kerja di lingkungan Dinas Kesehatan menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 82,1 (delapan puluh dua koma satu). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan di Dinas Kesehatan mendapatkan kategori **B** yaitu persepsi Kinerja Unit Pelayanan **Baik**.

Kriteria mutu pelayanan disajikan pada tabel berikut :

No.	Ruang Lingkup	Nilai Rata- rata
U1	Persyaratan	3,008
U2	Prosedur	3,008
U3	Waktu Pelayanan	3,069
U4	Biaya / Tarif	3,015
U5	Produk Layanan	3,062
U6	Kompetensi Pelaksana	3,969
U7	Perilaku Pelaksana	3,969
U8	Sarana dan prasarana	3,023
U9	Penanganan Pengaduan	3,469

Hasil penilaian survey pada setiap Ruang Lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 3,008.

Tabel indeks kepuasan pada ruang lingkup persyaratan sebagai berikut:

No	Jawaban	Hasil jawaban	Responden	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	0	0
2	Kurang sesuai	0	0	0
3	Sesuai	129	387	2.976
4	Sangat sesuai	1	4	0.030
Jumlah			391	3.008

Pada ruang lingkup persyaratan, diketahui bahwa dari 130 responden atau sebesar 99,23 % mengatakan sesuai, 1 responden atau sebesar 0,76 % mengatakan sangat sesuai.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 3,008.

Tabel indeks kepuasan pada ruang lingkup prosedur sebagai berikut:

No	Jawaban	Hasil jawaban	Responden	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	0	0
2	Kurang sesuai	0	0	0
3	Sesuai	129	387	2.976
4	Sangat sesuai	1	4	0.030
Jumlah			391	3.008

Pada ruang lingkup prosedur, diketahui bahwa dari 130 responden atau sebesar 99,23 % mengatakan sesuai, 1 responden atau sebesar 0,76 % mengatakan sangat sesuai.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,069.

Tabel indeks kepuasan pada ruang lingkup waktu pelayanan sebagai berikut:

No	Jawaban	Hasil jawaban	Responden	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	0	0
2	Kurang sesuai	0	0	0
3	Sesuai	121	363	2.793
4	Sangat sesuai	9	36	0.276
Jumlah			399	3.069

Pada ruang lingkup waktu pelayanan, diketahui bahwa dari 130 responden atau sebesar 93.07 % mengatakan sesuai, 9 responden atau sebesar 6.92 % mengatakan sangat sesuai.

4. Biaya atau Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari analisis diperoleh rata-rata skor 3,015.

Tabel indeks kepuasan pada ruang lingkup biaya/tarif sebagai berikut:

No	Jawaban	Hasil jawaban	Responden	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	0	0
2	Kurang sesuai	0	0	0
3	Sesuai	128	384	2.953
4	Sangat sesuai	2	8	0.062
Jumlah			392	3.015

Pada ruang lingkup biaya/tarif, diketahui bahwa dari 130 responden atau sebesar 98.46 % mengatakan sesuai, 2 responden atau sebesar 1.53 % mengatakan sangat sesuai.

5. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 3.062.

Tabel indeks kepuasan pada ruang lingkup produk pelayanan sbb:

No	Jawaban	Hasil jawaban	Responden	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	0	0
2	Kurang sesuai	0	0	0
3	Sesuai	122	366	2.816
4	Sangat sesuai	8	32	0.246
Jumlah			398	3.062

Pada ruang lingkup produk pelayanan, diketahui bahwa dari 130 responden atau sebesar 93.84 % mengatakan sesuai, 8 responden atau sebesar 6.15 % mengatakan sangat sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,969.

Tabel indeks kepuasan pada ruang lingkup kompetensi pelaksana sebagai berikut:

No	Jawaban	Hasil jawaban	Responden	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	0	0
2	Kurang sesuai	0	0	0
3	Sesuai	4	12	0.093
4	Sangat sesuai	126	504	3.876
Jumlah			526	3.969

Pada ruang lingkup kompetensi pelaksana, diketahui bahwa dari 130 responden atau sebesar 96.92% mengatakan sangat sesuai, 8 responden atau sebesar 3.076 % mengatakan sesuai.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.969.

Tabel indeks kepuasan pada ruang lingkup perilaku pelaksana sebagai berikut:

No	Jawaban	Hasil jawaban	Responden	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	0	0
2	Kurang sesuai	0	0	0
3	Sesuai	4	12	0.093
4	Sangat sesuai	126	504	3.876
Jumlah			526	3.969

Pada ruang lingkup kompetensi pelaksana, diketahui bahwa dari 130 responden atau sebesar 96.92% mengatakan sangat sesuai, 8 responden atau sebesar 3.076 % mengatakan sesuai.

8. Sarana dan prasarana

Sarana prasarana merupakan alat pendukung dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata score sebesar 3.023.

Tabel indeks kepuasan pada ruang lingkup sarana prasarana sebagai berikut:

No	Jawaban	Hasil jawaban	Responden	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	0	0
2	Kurang sesuai	0	0	0
3	Sesuai	127	381	2.931
4	Sangat sesuai	3	12	0.092
Jumlah			393	3.023

Pada ruang lingkup kompetensi pelaksana, diketahui bahwa dari 130 responden atau sebesar 97.69 % mengatakan sesuai, 3 responden atau sebesar 2.307 % mengatakan sangat sesuai.

9. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata score 3.469

Tabel indeks kepuasan pada ruang lingkup penanganan pengaduan sebagai berikut:

No	Jawaban	Hasil jawaban	Responden	Rata-rata
1	Tidak sesuai	0	0	0
2	Kurang sesuai	0	0	0
3	Sesuai	69	207	1.593
4	Sangat sesuai	61	244	1.876
Jumlah			451	3.469

Pada ruang lingkup penanganan pengaduan, diketahui bahwa dari 130 responden atau sebesar 53.07 % mengatakan sesuai, 61 responden atau sebesar 46.92 % mengatakan sangat sesuai.

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan pada Tahun 2018 merupakan salah satu *tools* evaluasi pelayanan publik dilingkungan Dinas Kesehatan. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kinerja unit-unit pelayanan, hasil dari survei diharapkan dapat memanfaatkan sebagai :

- a. Indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Kesehatan.
- b. Bahan evaluasi mandiri (*self-assesment*) dalam pengusulan Unit Kerja berpredikat Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.
- c. Pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik Dinas Kesehatan sesuai amanat pasal 35 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik.
- d. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Rekomendasi

Atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan pada tahun 2018, akan ditindaklanjuti sebagai berikut :

- a. Melakukan publikasi standar pelayanan secara jelas,terbuka,dan mudah diakses terkait komponen penyampaian pelayanan (*service delivery*) di tahun 2019
- b. Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori nilai terbawah dari 9 unsur yaitu unsur persyaratan dan prosedur

- c. Memberikan penjelasan yang perlu agar pemohon atau pelanggan mengerti dan memahami persyaratan-persyaratan tertentu melalui website atau brosur.
- d. Menindak lanjuti saran/ masukan yang disampaikan responden bagi perbaikan / peningkatan mutu pelayanan
- e. Melakukan pemantuan dan evaluasi pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (continuous improment)
- f. Perlu diadakan pelatihan customer service atau pelatihan kepribadian bagi petugas terutama yang langsung berhubungan dengan pelanggan.

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	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	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	3	3	3	3	3	4	4	3	3
7	3	3	3	3	3	4	4	3	3
8	3	3	3	3	3	4	4	3	3
9	3	3	3	3	3	4	4	3	3
10	3	3	3	3	3	4	4	3	3
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3
12	3	3	3	3	3	4	4	3	3
13	3	3	3	3	3	4	4	3	3
14	3	3	3	3	3	4	4	3	3
15	3	3	3	3	3	4	4	3	3
16	3	3	3	3	3	4	4	3	3
17	3	3	3	3	3	4	4	3	3
18	3	3	3	3	3	4	4	3	3
19	3	3	3	3	3	4	4	3	3
20	3	3	3	3	3	4	4	3	3
21	3	3	3	4	3	4	4	4	3
22	3	3	3	3	3	4	4	4	3
23	3	3	3	3	3	4	4	3	3
24	3	3	3	3	3	4	4	3	3
25	3	3	3	3	3	4	4	3	3

26	3	3	3	3	3	4	4	3	3
27	3	3	3	3	3	4	4	3	3
28	3	3	3	3	3	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	4	4	3	3
30	3	3	3	3	3	4	4	3	3
31	3	3	3	3	3	4	4	3	3
32	3	3	3	3	3	4	4	3	3
33	3	3	3	3	3	4	4	3	3
34	3	3	3	3	3	4	4	3	3
35	3	3	3	3	3	4	4	3	3
36	3	3	3	3	3	4	4	3	3
37	3	3	3	3	3	4	4	3	3
38	3	3	3	3	3	4	4	3	3
39	3	3	3	3	3	4	4	3	3
40	3	3	3	3	3	4	4	3	3
41	3	3	3	3	3	4	4	3	3
42	3	3	3	3	3	4	4	3	3
43	3	3	3	3	3	4	4	3	3
44	3	3	3	3	3	4	4	3	3
45	3	3	3	3	3	4	4	3	3
46	3	3	3	3	3	4	4	3	3
47	3	3	3	3	3	4	4	3	3
48	3	3	3	3	3	4	4	3	3
49	3	3	3	3	3	4	4	3	3
50	3	3	3	3	3	4	4	3	3
51	3	3	3	3	3	4	4	3	3
52	3	3	3	3	3	4	4	3	3
53	3	3	3	3	3	4	4	3	3
54	3	3	3	3	3	4	4	3	3
55	3	3	3	3	3	4	4	3	3
56	3	3	3	3	3	4	4	3	3
57	3	3	3	3	3	4	4	3	3

58	3	3	3	3	3	4	4	3	3
59	3	3	3	3	3	4	4	3	3
60	3	3	3	3	3	4	4	3	3
61	3	3	3	3	3	4	4	3	3
62	3	3	3	3	3	4	4	3	3
63	3	3	3	3	3	4	4	3	3
64	3	3	3	3	3	4	4	3	3
65	3	3	3	3	3	4	4	3	3
66	3	3	3	3	3	4	4	3	3
67	3	3	3	3	3	4	4	3	3
68	3	3	3	3	3	4	4	3	3
69	3	3	3	3	3	4	4	3	3
70	3	3	3	3	3	4	4	3	4
71	3	3	3	3	3	4	4	3	4
72	3	3	3	3	3	4	4	3	4
73	3	3	3	3	3	4	4	3	4
74	3	3	3	3	3	4	4	3	4
75	3	3	3	3	3	4	4	3	4
76	3	3	3	3	3	4	4	3	4
77	3	3	3	3	3	4	4	3	4
78	3	3	3	3	3	4	4	3	4
79	3	3	3	3	3	4	4	3	4
80	3	3	3	3	3	4	4	3	4
81	3	3	3	3	3	4	4	3	4
82	3	3	3	3	3	4	4	3	4
83	3	3	3	3	3	4	4	3	4
84	3	3	3	3	3	4	4	3	4
85	3	3	3	3	3	4	4	3	4
86	3	3	3	3	3	4	4	3	4
87	3	3	3	3	3	4	4	3	4
88	3	3	3	3	3	4	4	3	4
89	3	3	3	3	3	4	4	3	4

90	3	3	3	3	3	4	4	3	4
91	3	3	3	3	3	4	4	3	4
92	3	3	3	3	3	4	4	3	4
93	3	3	3	3	3	4	4	3	4
94	3	3	3	3	3	4	4	3	4
95	3	3	3	3	3	4	4	3	4
96	3	3	3	3	3	4	4	3	4
97	3	3	3	3	3	4	4	3	4
98	3	3	3	3	3	4	4	3	4
99	3	3	3	3	3	4	4	3	4
100	3	3	3	3	3	4	4	3	4
101	3	3	3	3	3	4	4	3	4
102	3	3	3	3	3	4	4	3	4
103	3	3	3	3	3	4	4	3	4
104	3	3	3	3	3	4	4	3	4
105	3	3	3	3	3	4	4	3	4
106	3	3	3	3	3	4	4	3	4
107	3	3	3	3	3	4	4	3	4
108	3	3	3	3	3	4	4	3	4
109	3	3	3	3	3	4	4	3	4
110	3	3	3	3	3	4	4	3	4
111	3	3	3	3	3	4	4	3	4
112	3	3	3	3	3	4	4	3	4
113	3	3	3	3	3	4	4	3	4
114	3	3	3	3	3	4	4	3	4
115	3	3	3	3	4	4	4	3	4
116	3	3	3	3	4	4	4	3	4
117	3	3	3	3	4	4	4	3	4
118	3	3	3	3	4	4	4	3	4
119	3	3	3	3	4	4	4	3	4
120	3	3	3	3	4	4	4	3	4
121	3	3	3	3	4	4	4	3	4

122	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
123	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
124	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
125	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
126	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
127	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
128	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
129	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
130	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	391	391	399	392	398	516	516	393	451	
NRR /Unsur	3,008	3,008	3,069	3,015	3,062	3,969	3,969	3,023	3,469	
NRR tertbg/unsur	0,334	0,334	0,341	0,335	0,340	0,441	0,441	0,336	0,385	*)3.285
IKM Unit pelayanan										82,119 **)