



**LAPORAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
TAHUN 2020**



**GERAKAN  
MASYARAKAT HIDUP SEHAT**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Melalui hasil survei ini, diharapkan menjadi motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Untuk meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan dimasa yang akan datang kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan terhadap hasil survei kepuasan masyarakat ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2020. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

Tanjungpinang, Januari 2021

**KEPALA DINAS KESEHATAN  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

**MOH. BISRI, SKM, M.Kes  
NIP. 19710109 199501 1 001**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Pengertian Umum.....	3
D. Maksud dan Tujuan.....	4
E. Responden .....	4
F. Ruang Lingkup .....	5
G. Manfaat .....	5
H. Hasil Yang Ingin Dicapai .....	5
I. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat .....	6
<b>BAB II : METODOLOGI PENGUKURAN</b>	
A. Persiapan .....	8
1. Persiapan Bahan .....	8
2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data....	9
B. Pengumpulan Data .....	10
1. Pengumpulan Data .....	10
2. Pengisian Kuesioner .....	10
C. Pengolahan Data dan Analisis Data .....	10
1. Editing .....	10
2. Tabulasi .....	10
3. Penyusunan Laporan .....	11
4. Perangkat Pengolahan .....	12
4.1 Pengolahan dengan komputer .....	12
4.2 Pengolahan secara manual .....	12
5. Pengujian Kualitas Data .....	13



BAB III	: HASIL PENGUKURAN SURVEI	
	A. Data Hasil Penyusunan Survei .....	14
	B. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	15
	C. Karakteristik Responden Dalam Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	17
	D. Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat .....	20
BAB IV	: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
	A. Kesimpulan .....	21
	B. Rekomendasi .....	21
DAFTAR PUSTAKA	.....	22
LAMPIRAN 1	.....	23
LAMPIRAN 2	.....	27

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 mengetahui sudah sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, maka diperlukan pengukuran serta upaya untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar disesuaikan dengan perkembangan zaman serta harapan masyarakat, salah satu cara untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik agar semakin baik adalah dengan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat.

Untuk mewujudkan misi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dalam upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi pengguna pelayanan publik kepada masyarakat pada tahun 2020.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### C. Pengertian Umum

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

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

#### **D. Maksud dan Tujuan**

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

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau adalah :

1. Memperkecil jarak antara harapan dari penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh unit penyedia layanan.
2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari para aparatur pemerintah yang dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
3. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.



## **E. Responden**

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah penerima layanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Penerima layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

## **F. Ruang Lingkup**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dengan mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2020.

## **G. Manfaat**

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. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada OPD atau Unit Pelaksana IKM.

## **H. 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 Unit pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau melalui nilai Survei Kepuasan

Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat dan Aparatur Sipil Negara serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## I. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

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 Pelayanan Publik, Dalam penilaian survei, materi survei yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau ada 9 unsur yaitu :

### 1. Persyaratan

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

### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### 3. Waktu Penyelesaian

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

### 4. Biaya/ Tarif

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

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

### MODEL KONSEPTUAL (INDIKATOR)

**UNSUR SKM**



<b>Persyaratan</b>
<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>
<b>Waktu Penyelesaian</b>
<b>Biaya/ Tarif</b>
<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>
<b>Kompetensi Pelaksana</b>
<b>Perilaku Pelaksana</b>
<b>Sarana dan Prasarana</b>
<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>

## BAB II

### METODOLOGI PENGUKURAN

#### A. Persiapan

##### 1. Persiapan Bahan

###### a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Kuesioner yang digunakan adalah jenis kuesioner tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

###### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Pada Bagian kedua berisikan tanggal dan jam survei

Bagian III : Pada Bagian ketiga berisikan Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang terima, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian IV : Pada bagian keempat berisikan petunjuk pengisian kuesioner

Bagian V : Pada bagian kelima berisikan mutu pelayanan atas 9 unsur pelayanan publik yang diberikan oleh petugas.

###### c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik diberi nilai persepsi 1, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah sehingga prosesnya tidak efektif;
2. Kurang baik diberi nilai persepsi 2, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.;
3. Baik diberi nilai persepsi 3, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
4. Sangat baik diberi nilai persepsi 4, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.;

## **2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

### **a. Jumlah Responden**

Responden dipilih secara acak berdasarkan kriteria responden yang menerima pelayanan dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan. Responden yang bersedia mengisi kuesioner dengan Jumlah 110 responden.

### **b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

#### **1. Unit Pelayanan pada Seksi Kefarmasian dan Alat Kesehatan**

Jenis layanan yang diberikan pada seksi Kefarmasian dan Alat Kesehatan

##### **(1) Pelayanan konsultasi perizinan :**

- Sarana distribusi farmasi
- Sarana distribusi alat kesehatan cabang
- Penyuluhan perusahaan rumah tangga alat kesehatan/ PKRT

##### **(2) Pelayanan STRTTK**

#### **2. Unit Pelayanan Klinik Gubernur**

Jenis layanan pada poliklinik berupa pelayanan dasar yang diberikan berdasarkan kebutuhan ASN.

### 3. Unit Pelayanan pada seksi Pelayanan Kesehatan Primer

Pelayanan yang diberikan pada seksi pelayanan kesehatan primer adalah meregistrasi usulan registrasi puskesmas baru dan memperpanjang masa berlaku registrasi puskesmas yang telah habis atau lebih dari 5 tahun yang diberikan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota.

## B. Pengumpulan Data

### 1. Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah *Metode Accidental Sampling* dengan jumlah responden 110 orang yang telah menggunakan jasa pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2020.

### 2. Pengisian Kuesioner

Pengisian Kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

## C. Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Editing

kuesioner yang telah diisi oleh responden dikembalikan kepada penulis. Penulis memilih atau menyortir data sehingga hanya kuesioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

### 2. Tabulasi

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, 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 survei dapat lebih bermanfaat.

### 3. Penyusunan Laporan

Penyusunan Laporan Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan KEPMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut ialah hasil yang akan di interpretasikan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{NILAI KONVERSI IKM} = \text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Kriteria penilaian mutu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI	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

#### 4. Perangkat Pengolahan

##### 4.1 Pengolahan dengan komputer

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

##### 4.2 Pengolahan secara manual

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

- b) Nilai indeks pelayanan.

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





## **5. Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan 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.

### BAB III

## HASIL PENGUKURAN SURVEI

### A. Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 110 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

#### a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau tahun 2020 yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, disusun berdasarkan dengan 9 unsur yang dijabarkan dalam hasil penilaian sebagai berikut :

Tabel a.1

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS KOMPOSIT
1	Persyaratan pelayanan	3.427	0.380
2	Prosedur pelayanan	3.473	0.385
3	Kecepatan pelayanan	3.518	0.391
4	Kewajaran biaya pelayanan	3.973	0.441
5	Kesesuaian pelayanan	3.473	0.385

6	Kemampuan petugas pelayanan	3.455	0.383
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3.591	0.399
8	Kenyamanan lingkungan	3.382	0.375
9	Pengaduan layanan	3.545	0.394
<b>NILAI INDEKS PELAYANAN</b>			3.534

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

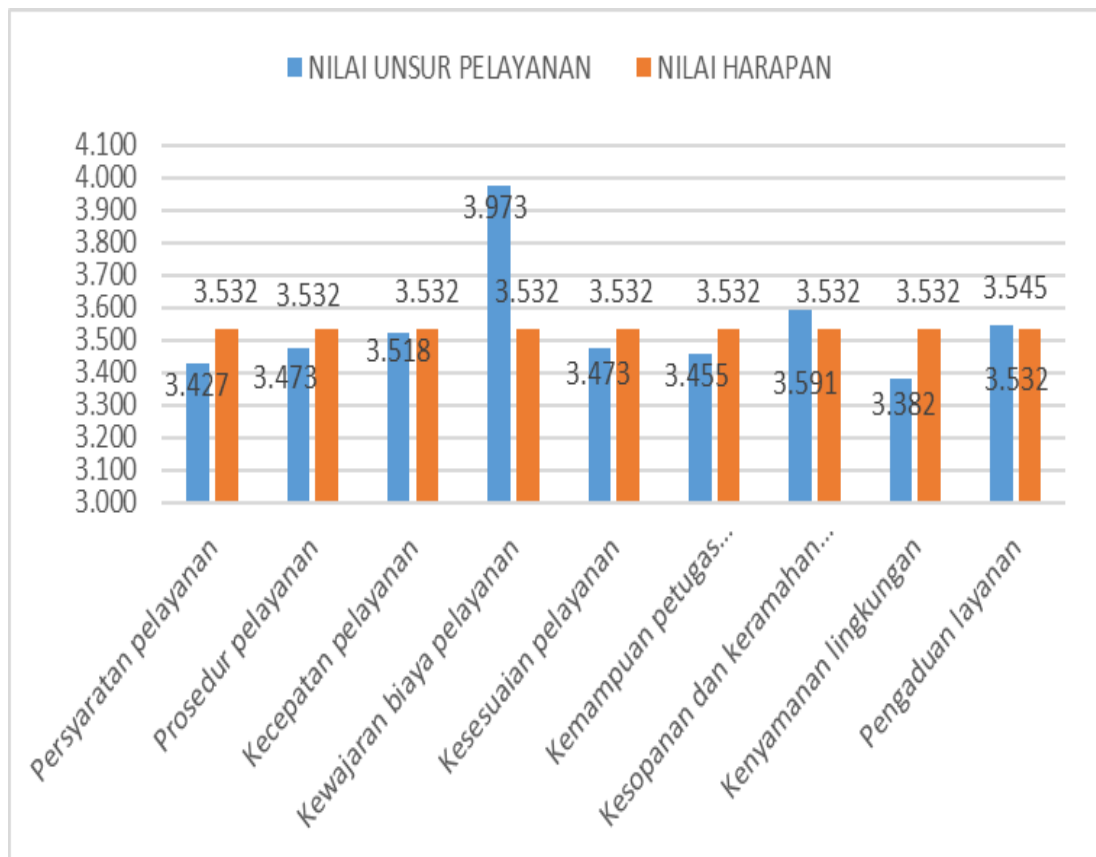
- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$\text{Nilai IKM} = 3.338 \times 25 = \mathbf{88,34}$$

- b. Mutu pelayanan **A**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

## **B. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Rata – rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.



Berdasarkan nilai interval SKM 3,5324 – 4,00 atau sangat baik merupakan unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, Nilai IKM tertinggi pada 9 unsur yang ada terdapat pada unsur :

- Biaya/ tarif
- Perilaku Pelaksana
- Pengaduan, Saran dan Masukan

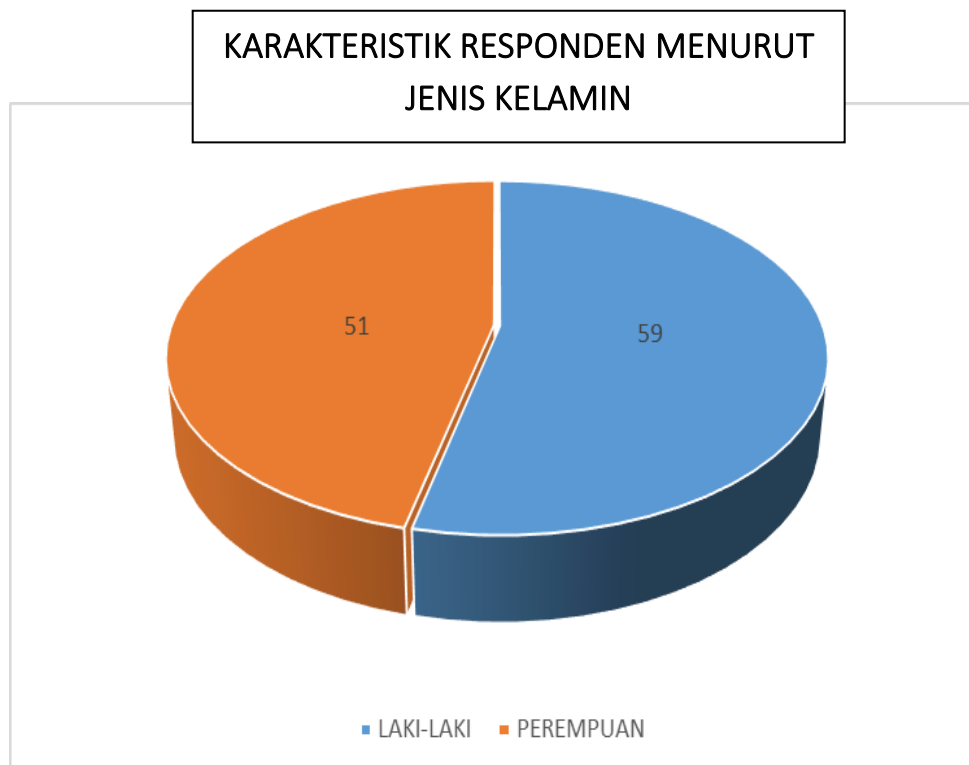
Nilai interval 3,0644 – 3,532 atau baik dan perlu ditingkatkan antara lain :

- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- Jenis Pelayanan
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- Kompetensi Pelaksana
- Persyaratan Pelayanan
- Kenyaman Lingkungan

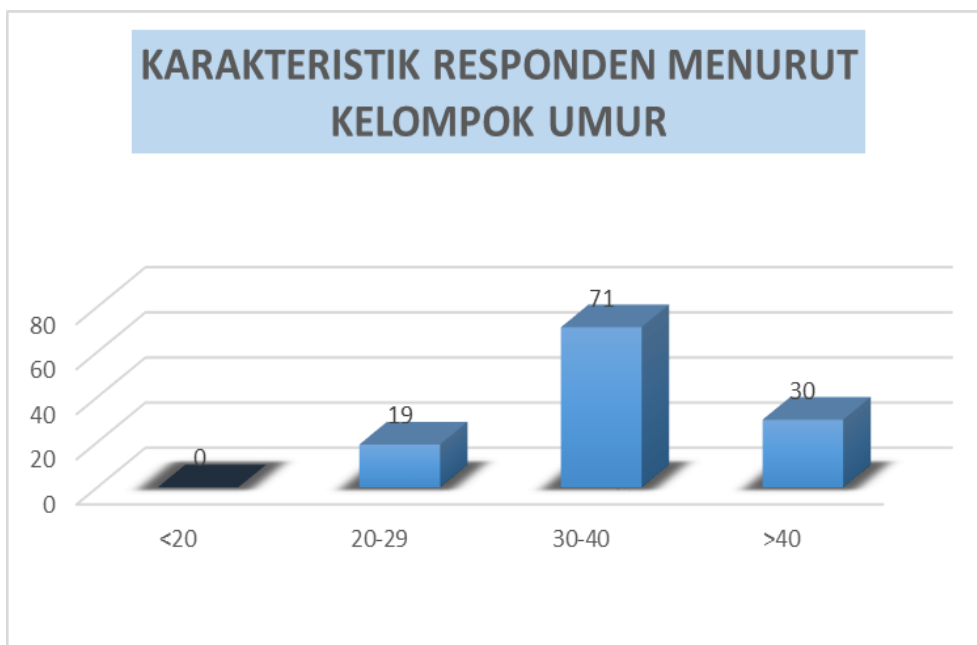
Dari hasil di atas diketahui bahwa rata-rata nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Prosedur Pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Data tersebut juga menggambarkan pelaksanaan pelayanan kesehatan dalam kategori baik, mudah, sederhana dan tidak berbelit belit.

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang sangat memuaskan, maka survei pelayanan publik dalam hal kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

**C. Karakteristik Responden Dalam Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Dapat Digambarkan Sebagai Berikut:**



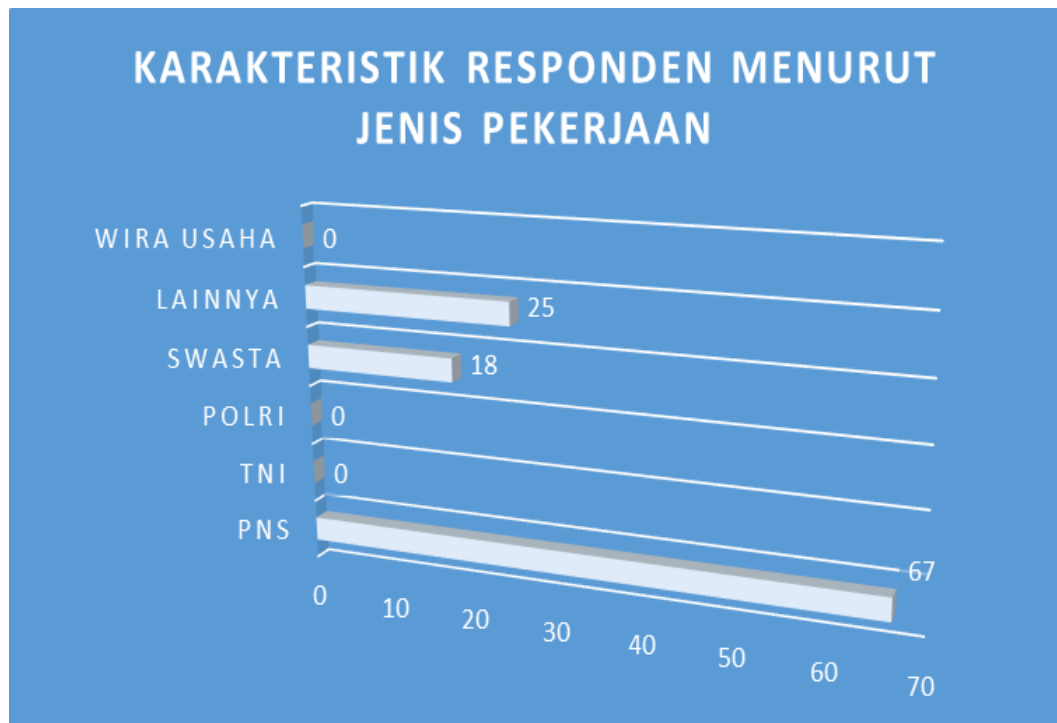
Dari grafik diatas dapat kita lihat bahwa sebagian besar penerima layanan adalah laki-laki yaitu 54%.



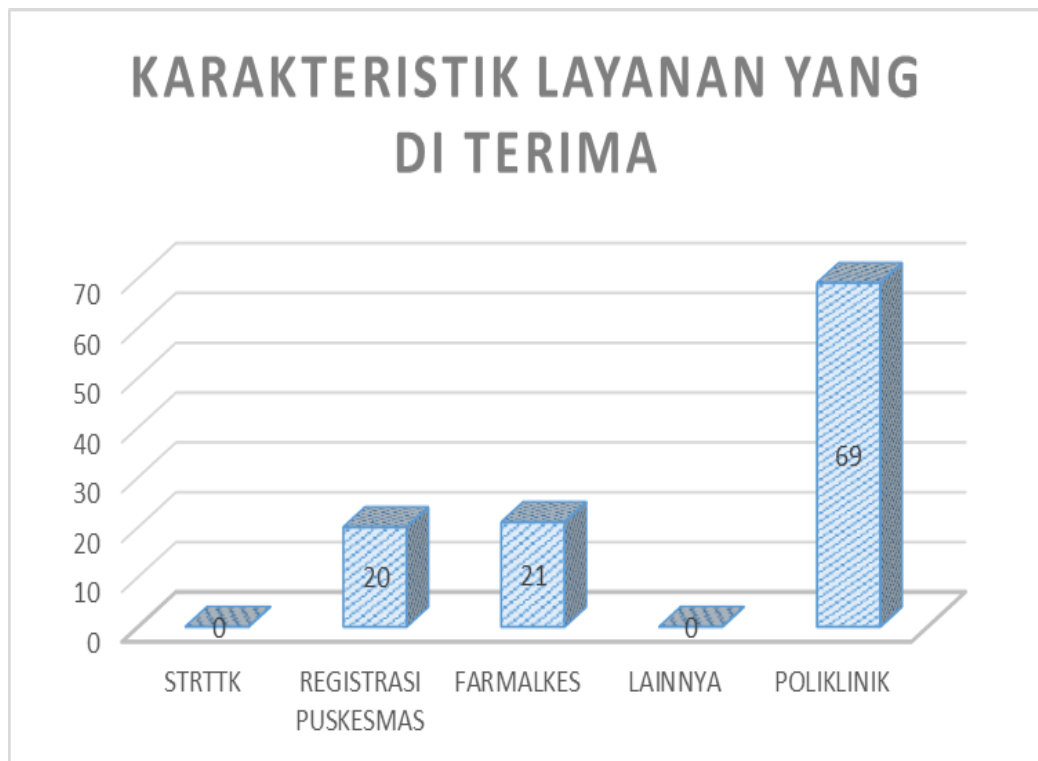
Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik umur responden adalah umur 30 tahun – 40 tahun yaitu 65%  $\geq 40$  tahun 27%, 20 tahun – 29 tahun 17% dan  $\leq 20$  tahun 0%.



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik pendidikan responden adalah S1 yaitu 70% SMA 19 % S2 11% dan D3 0 % .



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik pekerjaan responden adalah PNS yaitu 61% lainnya ( PTT/TKHL) 23 % dan swasta 16 %.



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah penerima layanan tertinggi dengan karakteristik layanan yang diterima responden adalah poliklinik umum yaitu 63% kefarmasian dan alat kesehatan 19 % dan registrasi puskesmas 18 %.

#### **D. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau akan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
2. Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau akan melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat IKM.
3. Secara berkala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau akan melaporkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2020 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dengan 110 responden di lingkungan Dinas Kesehatan menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar **88,34** (delapan puluh delapan koma tiga puluh empat). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan di Dinas Kesehatan mendapatkan kategori **A** yaitu persepsi Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik.
2. Peningkatan mutu pelayanan diprioritaskan pada indikator sarana dan prasarana pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

#### B. REKOMENDASI

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama kualitas sarana dan prasarana untuk mendukung kenyamanan lingkungan dalam menerima layanan.
2. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan - tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



## DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



Lampiran 1

Contoh Kuesioner Survei

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**PADA UNIT LAYANAN DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_

Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Usia : \_\_\_\_\_ Tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA.....

Jenis Layanan yang diterima  STRTTK  Kefarmasian  registrasi PKM  Poliklinik  
 Lainnya : .....



## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- |   | <b>P*)</b> |
|---|------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. |            |
| a. Tidak sesuai   | 1          |
| b. Kurang sesuai  | 2          |
| c. Sesuai   | 3          |
| d. Sangat sesuai  | 4          |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                  |            |
| a. Tidak mudah  | 1          |
| b. Kurang mudah   | 2          |
| c. Mudah  | 3          |
| d. Sangat mudah   | 4          |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan.                 |            |
| a. Tidak cepat  | 1          |
| b. Kurang cepat   | 2          |



- c. Cepat 3
- d. Sangat cepat 4
  
- 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
  - a. Sangat mahal 1
  - b. Cukup mahal 2
  - c. Murah 3
  - d. Gratis 4
  
- 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
  - a. Tidak sesuai 1
  - b. kurang sesuai 2
  - c. Sesuai 3
  - d. Sangat sesuai 4
  
- 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam Pelayanan.
  - a. Tidak kompeten 1
  - b. Kurang kompeten 2
  - c. Kompeten 3
  - d. Sangat Kompeten 4



7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
- a. Tidak sopan dan ramah 1
  - b. Kurang sopan dan ramah 2
  - c. Sopan dan ramah 3
  - d. Sangat sopan dan ramah 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
- a. Buruk 1
  - b. Cukup 2
  - c. Baik 3
  - d. Sangat baik 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna Layanan.
- a. Tidak ada 1
  - b. Ada tapi tidak berfungsi 2
  - c. Berfungsi kurang maksimal 3
  - d. Dikelola dengan baik 4

## LAMPIRAN 2

## TABULASI DATA DAN PENGOLAHAN DATA

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
2	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	4	3	4	3	3
8	3	4	3	3	3	3	4	3	3
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3
10	4	4	3	4	3	4	4	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	4	3	2
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	2
17	3	3	3	4	3	4	4	3	3
18	3	3	3	4	3	4	4	3	3
19	3	3	3	4	3	3	4	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	2	3
22	3	3	3	4	4	4	3	2	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	3	3	4	4	4	3	3	3
25	4	3	4	4	4	4	3	4	3
26	3	3	3	4	4	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	4	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	2	3
30	3	3	3	4	3	3	3	2	3
31	3	3	3	4	3	3	3	2	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	2
33	3	3	3	4	3	3	3	2	2
34	3	3	3	4	3	3	3	3	2
35	3	3	3	4	3	3	3	2	3
36	3	3	4	4	3	3	3	3	3







80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
96	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
99	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
100	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
101	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
102	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
103	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
104	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
105	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
106	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
107	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
108	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
109	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
110	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
Nilai/ unsur	<b>377</b>	<b>382</b>	<b>387</b>	<b>437</b>	<b>382</b>	<b>380</b>	<b>395</b>	<b>372</b>	<b>390</b>	
NRR/ unsur	3,427	3,473	3,518	3,973	3,473	3,455	3,591	3,382	3,545	
Nilai komposit	0,380	0,385	0,391	0,441	0,385	0,383	0,399	0,375	0,394	*) 3,534
IKM Unit Pelayanan										**) 88,346



Keterangan :

U1 s.d U9	: Unsur - Unsur Pelayanan
NRR	: Nilai Rata - Rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	: Jumlah NRR IKM Komposit
**)	: Jumlah NRR Komposit x 25
NRR Per Unsur	: Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR Komposit	: NRR per unsur x 0.111

IKM UNIT PELAYANAN = <b>88,34</b>
-----------------------------------

Mutu Pelayanan :

<b>A (Sangat Puas)</b>	: <b>88.31 - 100.00</b>	<b>C (Kurang Puas)</b>	: 43.76 - 62.50
<b>B (Baik)</b>	: 76.61 - 88.30	<b>D (Tidak Sesuai)</b>	: 25.00 - 43.75

