



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
DINAS KESEHATAN

LAPORAN SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2019



GERAKAN
MASYARAKAT HIDUP SEHAT

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Pengertian Umum.....	3
D. Maksud dan Tujuan	4
E. Responden	5
F. Ruang Lingkup	5
G. Manfaat	5
H. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	5
BAB II : METODOLOGI PENGUKURAN.....	7
A. Persiapan	7
B. Pengumpulan Data	8
C. Pengolahan dan Analisis Data	8
BAB III : HASIL PENGUKURAN SURVEI	11
1. Data Hasil Penyusunan Survei	11
2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	12
3. Karakteristik Responden Dalam Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau	13
4. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	15
BAB IV KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN 1.....	17
LAMPIRAN 2.....	21

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan, maka Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama periode bulan Januari sampai dengan Agustus 2019. Survei diambil dengan cara memberikan kuesioner kepada responden mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Tanjungpinang, September 2019

**KEPALA DINAS KESEHATAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Dr. H. TJETJEP YUDIANA, M.Kes
NIP. 19600630 198303 1 013

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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. Oleh karena itu upaya perbaikan dalam memberikan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. 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. 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.

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 Survei Kepuasan Masyarakat. 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.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun

daerah, untuk dapat menetapkan Standar Pelayanan Publik sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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.

Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sebagai penyelenggara pelayanan publik telah melakukan inovasi untuk keteraturan sesuai dengan Standart Operasional Prosedur yang berlaku. Inovasi dimulai dari pelayanan di ruang tunggu Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau saat ini setiap hari kerja (senin-jumat) dari pukul 08.00-15.00 telah ada 2 orang pegawai yang bertindak sebagai *customer service* yang siap membantu dan mengarahkan tamu-tamu yang berkunjung ke Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Setiap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau memiliki Standar Operasional Pelayanan sehingga dapat dijamin pelayanan publik di Dinas Kesehatan akan lebih efisien dan transparan dari segi waktu dan biaya. Semua pelayanan publik yang diberikan mendapat kemudahan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan melalui website masing-masing pelayanan publik yang dituju.

Untuk mewujudkan misi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi pengguna pelayanan publik kepada masyarakat pada tahun 2019.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.
3. 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

1. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.
2. Mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah / pelayanan publik kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.
3. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan kesehatan.

E. Responden

Responden yang dipilih adalah secara acak dan yang bersedia mengisi kuesioner dengan Jumlah 100 responden.

F. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dari bulan Januari sampai dengan bulan Agustus 2019.

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. 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

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 penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

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 : 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, serta kolom waktu/jam responden saat disurvei.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat responden atas pelayanan 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;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4;

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 Riau.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Unit Pelayanan Surat Tanda Registrasi Tenaga Kesehatan
- Unit Pelayanan Klinik Gubernur

B. Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah *Metode Accidental Sampling* dengan jumlah responden 100 orang yang telah menggunakan jasa pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode bulan April sampai dengan bulan Agustus 2019.

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. Metode Pengolahan Data

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 :

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:

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

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

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

Data pada penelitian ini diambil menggunakan kuesioner. Tahapan selanjutnya setelah pengumpulan data adalah *editing*, *coding*, *scoring*, *tabulating* dan analisis data. 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 PELAYANA N	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak sesuai
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Puas
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Puas

2. Perangkat Pengolahan

2.1 Pengolahan dengan komputer

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

2.2 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

3. 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

1. Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 100 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 2019 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	3.370	0.374
2.	Prosedur pelayanan	3.300	0.366
3.	Kecepatan pelayanan	3.230	0.359
4.	Kewajaran biaya pelayanan	3.810	0.423
5.	Kesesuaian pelayanan	3.340	0.371

6.	Kemampuan petugas pelayanan	3.260	0.362
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	3.190	0.354
8.	Kenyamanan lingkungan	3.180	0.353
9.	Pengaduan layanan	3.420	0.380
NILAI INDEKS PELAYANAN			3.341

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

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

$$\text{Nilai IKM} = 3.341 \times 25 = \mathbf{83.528}$$

- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

2. 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 puas merupakan unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, Nilai IKM tertinggi pada 9 unsur yang ada terdapat pada unsur :

- a. Biaya/ Tarif

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

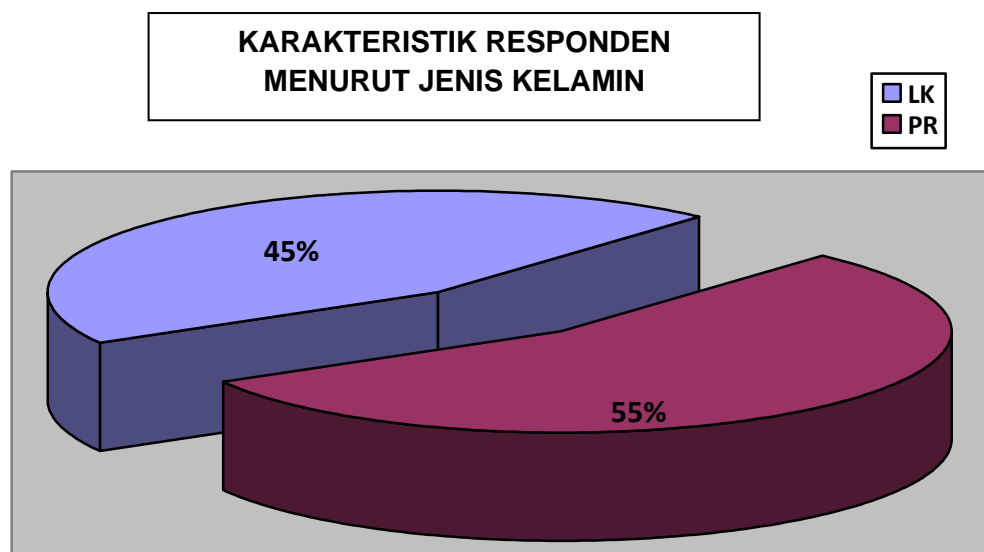
- a. Sarana dan prasarana
- b. Persyaratan
- c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- d. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- e. Kompetensi Pelaksana
- f. Waktu Penyelesaian
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

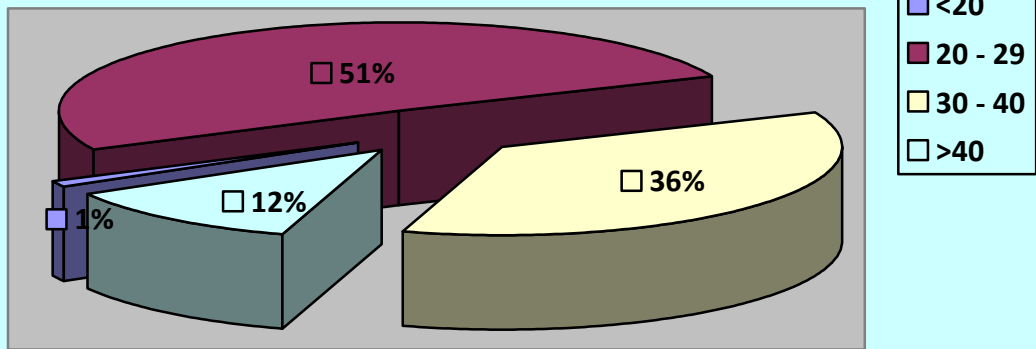
Dari hasil di atas diketahui bahwa rata-rata nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Prosedur Pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Data tersebut juga menggambarkan pelaksanaan pelayanan kesehatan 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.

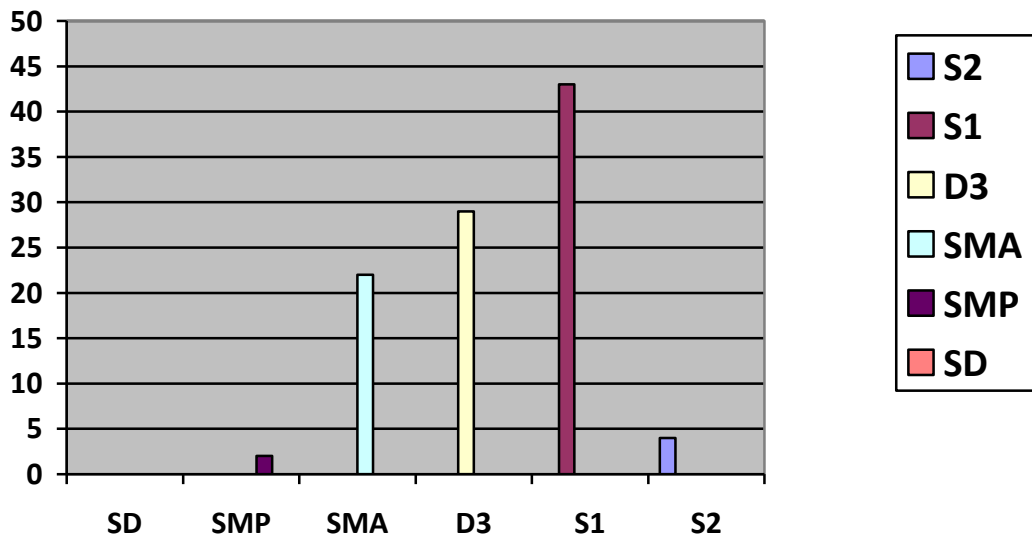
3. Karakteristik Responden Dalam Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Dapat Digambarkan Sebagai Berikut:

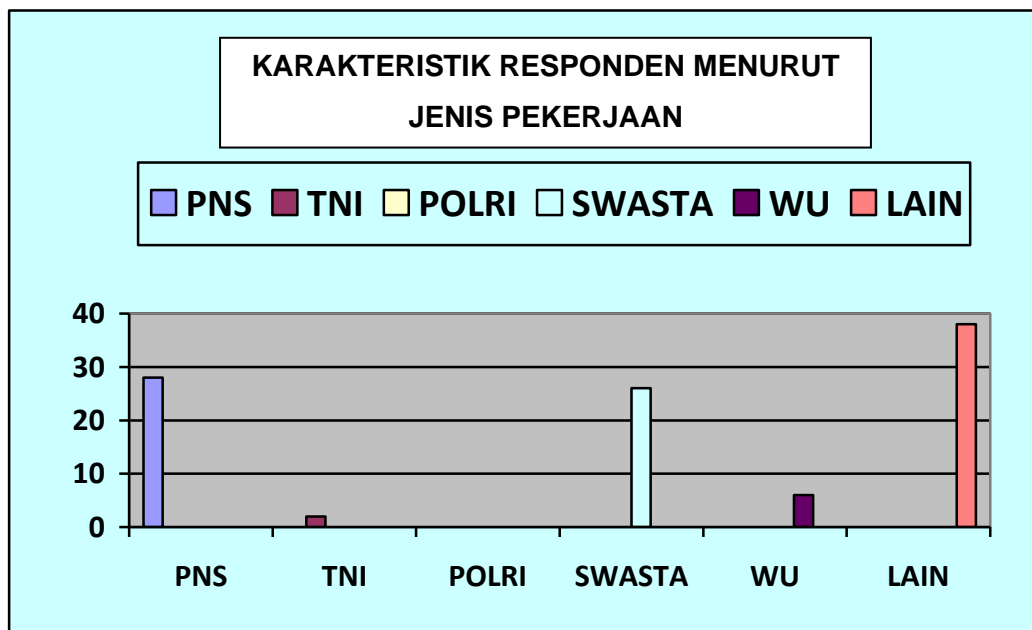


KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT KELOMPOK UMUR



KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT PENDIDIKAN





Dari diagram di atas diketahui bahwa 55 % adalah responden perempuan dan 45 % laki-laki. Umur responden terbanyak (51 %) antara 20 s.d 29 tahun, sebagian besar (38%) pekerjaan responden adalah lainnya, Bila dilihat dari aspek pendidikan yang ditamatkan 43 responden adalah tamat Strata I .

4. 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

Berdasarkan hasil analisis hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2019 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan kesehatan di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dengan nilai rata-rata tertinggi adalah indikator kewajaran biaya pelayanan dan yang terendah adalah indikator sarana dan prasarana
2. Mutu pelayanan kesehatan di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik dikategorikan baik dengan nilai **IKM 83.528**
3. Peningkatan mutu pelayanan diprioritaskan pada indikator sarana dan prasarana pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

Lampiran 1

Contoh Kuesioner Survei

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Tanggal Survei : 08.00 – 12.00*

Jam Survei : 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Usia : Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA

LAINNYA.....

Jenis Layanan yang diterima KTP Akta Sertifikat Poli Umum

Lainnya :.....

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
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	3	3	3	4	4	3	3	4	4
2	4	3	3	3	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
5	3	3	4	3	3	3	3	2	3
6	4	3	3	4	3	4	3	3	4
7	4	4	3	4	3	3	3	4	4
8	4	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	4	4	4	3	3	3	4
10	3	3	3	4	4	3	3	4	4
11	4	3	3	3	4	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	3	3	4	4
13	4	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	3	4	4	3	3	3	3
17	3	4	4	4	4	3	3	3	3
18	3	3	4	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	3	4	3	3	3	4
20	4	3	3	3	3	4	4	2	4
21	4	4	3	4	3	3	4	4	3
22	4	4	3	4	4	3	3	3	3
23	4	4	3	4	4	4	3	3	4
24	4	3	3	4	4	4	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	3	3	4	3	4	3	3	3	3
27	4	4	3	4	3	3	4	4	4
28	4	3	3	3	4	3	3	3	4
29	3	3	4	4	4	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	4	3	2	3
31	4	3	3	4	4	4	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	2	3
34	4	3	3	4	4	4	4	3	4
35	3	3	2	4	3	3	3	3	3

36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	4	2	3	3	3	2	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4
42	3	3	4	4	3	3	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	4	4	4	4	4	3	4
47	3	4	3	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	4	3	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	4	3	4	3
52	3	3	3	4	3	4	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	2	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	3	3	3	3	4
56	3	4	4	4	3	3	3	3	4
57	4	4	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	4	3	3	2	1
59	4	3	3	4	3	3	3	3	1
60	3	4	4	4	3	4	3	4	4
61	4	3	3	3	4	3	3	2	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	3	3	3	2	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	4	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	4	3	4	3	3	3	4	3

80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
93	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
94	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
95	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
96	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
97	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
98	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai/ unsur	337	330	323	381	334	326	319	318	342	
NRR/ unsur	3.37	3.30	3.23	3.81	3.34	3.26	3.19	3.18	3.42	
Nilai komposit	0.374	0.366	0.359	0.423	0.371	0.362	0.354	0.353	0.380	
									*) 3.341	
IKM Unit Pelayanan										**) 83.528

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	=	83.528
--------------------	---	--------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Puas) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Puas) : 43.76 - 62.50

D (Tidak Sesuai) : 25.00 - 43.75