



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS ALAI**

---

# **LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

---

**SEMESTER I**

**UPT PUSKESMAS ALAI  
KECAMATAN TEBING TINGGI BARAT  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas selesainya penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Semester satu UPT PUSKESMAS ALAI ini. Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2022 ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2023 sampai dengan juni 2023.

Laporan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini disusun dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan UPT Puskesmas Alai Kecamatan Tebing Tinggi Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. Selain itu, analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di UPT Puskesmas Alai Kecamatan Tebing Tinggi Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar.

Semoga Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2023 Semester Satu ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Alai, 30 juni 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS ALAI  
KECAMATAN TEBING TINGGI BARAT

  
FARID MOSES A. YUDISTHIRA  
Pembina  
NIP. 19811204 201102 1 005

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Pengertian Umum.....	4
1.4 Maksud dan Tujuan .....	5
1.5 Manfaat .....	6
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai.....	7
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>8</b>
2.1 Ruang Lingkup.....	8
2.2 Tahapan Kegiatan Survei.....	9
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN .....</b>	<b>14</b>
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan .....	14
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>18</b>
4.1 Kesimpulan.....	18
4.2 Rekomendasi .....	18
LAMPIRAN 1 .....	19
LAMPIRAN 2 .....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat .....	14
Tabel 3. 2 Kategorisasi Mutu Pelayanan .....	15
Tabel 3. 3 Nilai Rata-Rata dan Indeks Kepuasan Masyarakat 9 Unsur Pelayanan .....	16

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan Survei .....	9
----------------------------------	---

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mengimplementasikan 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 menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (*tripilar* dalam konsepsi *government*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

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

Melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Kepulauan

Meranti Nomor 42 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti, maka diharapkan seluruh institusi pemerintahan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan Visi Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu “ Menjadikan Kabupaten Kepulauan Meranti Maju, Cerdas, dan Bermartabat di Provinsi Riau dan di Indonesia ” serta upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, UPT Puskesmas Alai kecamatan Tebing Tinggi Barat Kabupaten Kepulauan Meranti melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Semester satu Tahun 2023.

## **1.2 Dasar Hukum**

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Semester satu Tahun Anggaran 2023 yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Alai Kecamatan Tebing Tinggi Barat Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksud yaitu:

- 1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3861);
- 2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

- 3) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti di Propinsi Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 13, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4968);
- 4) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 5) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
- 6) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- 7) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- 8) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
- 9) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan



- 10) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- 11) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
- 12) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- 13) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 14) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 15) Peraturan Daerah Kepulauan Meranti Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti (Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti (Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2021 Nomor 5);
- 16) Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 42 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti (Berita Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2022 Nomor 42).

### **1.3 Pengertian Umum**

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

- 1) Survei Kepuasan Masyarakat 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) Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
- 7) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- 8) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 9) Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

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

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti.
- 2) Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang

diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat Aparatur Sipil Negara ( ASN ) 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 Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti
- 5) Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti.
- 6) Sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti.
- 7) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

#### **1.5 Manfaat**

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain :

- 1) Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 2) Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 3) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 4) Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- 5) Memudahkan pihak pengambil keputusan dalam mempertimbangkan kebijakan.
- 8) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti.

## **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 Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti, atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat dan Aparatur Sipil Negara serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pengumpulan data pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan UPT Puskesmas Alai Kecamatan Tebing Tinggi Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dilaksanakan pada bulan Juli - Desember 2022.

Pertanyaan yang diajukan meliputi aspek-aspek yang berkaitan dengan mutu pelayanan, antara lain :

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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

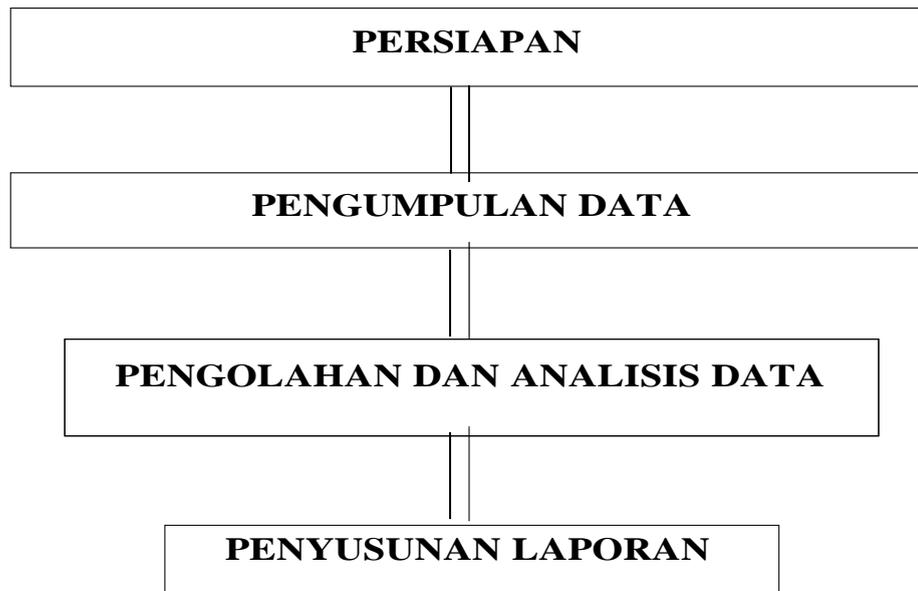
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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). Data yang dikumpulkan merupakan jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan kepadanya dengan menggunakan kuesioner.

## 2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Adapun tahapan survei yang dilakukan sebagai berikut:



## Gambar 2.1 Tahapan Survei

### 1) Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini yaitu :

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Tim Pelaksana Survei Indeks Kepuasan Masyarakat melakukan konsultasi dengan Kepala UPT Puskesmas Alai Kecamatan Tebing Tinggi Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. *Kick-Off Meeting* Tim Pelaksana survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

### 1) Penyiapan Bahan

#### a) *Kuesioner*

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

#### b) *Bagian dari Kuesioner*

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I Tanggal survei dan jam survei bertujuan untuk mengetahui waktu pelaksanaan survei.

Bagian II Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Bagian III Pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui pendapat responden terhadap pelayanan yang diterima sebanyak 9 unsur pelayanan.

c) *Bentuk Jawaban*

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima, yaitu dari yang sangat baik (Nilai 4) sampai dengan tidak baik (nilai 1). Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

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

2) *Kriteria Responden*

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah penerima pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti.

### 3) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti.

### 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 survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 15 responden. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan dalam bulan Juli – Desember 2022.

### 3) Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandardisasi 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 survey dapat lebih bermanfaat.

#### 4) Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan status atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### **BAB III**

#### **HASIL PENGUKURAN**

Dari keseluruhan kuesioner (15 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 Unsur Pelayanan**

Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

	<b>Pelayanan</b>
1. Persyaratan	6. Kompetensi Pelaksana
2. Sistem, Mekanisme & Prosedur	7. Perilaku Pelaksana
3. Waktu Penyelesaian	8. Penangan Pegaduan, Saran & Masukan
4. Biaya/Tarif	9. Sarana & Prasaran
5. Produk Spesifikasi Jenis	

**Tabel 3.1**

**Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat**  
**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**  
**SEMESTER II TAHUN 2022**

NO URUT RESPO NDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U01	U02	U03	U04	U05	U06	U07	U08	U09
<b>1</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>2</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>3</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>4</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>5</b>	3	4	3	4	3	3	4	3	3
<b>6</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	4
<b>7</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	4
<b>8</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	3
<b>9</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	4
<b>10</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>11</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>12</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>13</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>14</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>15</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>16</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>17</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>18</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>19</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>20</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>21</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>22</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>23</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>24</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>25</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>26</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>27</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>28</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>29</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>30</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>31</b>	3	4	4	4	3	3	3	3	4
<b>32</b>	3	3	3	4	3	3	4	4	4
<b>33</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	4
<b>34</b>	3	3	4	4	4	4	4	4	4
<b>35</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4

<b>36</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4
<b>37</b>	4	3	3	4	4	4	3	3	4
<b>38</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	4
<b>39</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4
<b>40</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>41</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>42</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	4
<b>43</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>44</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	4
<b>45</b>	3	3	2	4	3	3	3	3	3
<b>46</b>	3	3	2	4	3	3	3	3	3
<b>47</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>48</b>	3	3	3	4	4	3	3	3	3
<b>49</b>	3	3	2	4	3	3	3	3	3
<b>50</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>51</b>	3	4	3	4	4	4	3	3	3
<b>52</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>53</b>	3	4	3	4	4	4	3	3	3
<b>54</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>55</b>	3	3	3	3	4	4	4	4	4
<b>56</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	4
<b>57</b>	4	4	4	2	4	4	4	4	4
<b>58</b>	4	4	4	4	3	3	4	4	4
<b>59</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	4
<b>60</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4
<b>61</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>62</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>63</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>64</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>65</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4
<b>66</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>67</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>68</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jml nilai per unsur	90	111	94	118	111	111	112	111	114
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	4	4	4	5	4	4	4	4	5

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071	0.40	0.49	0.42	0.52	0.49	0.49	0.50	0.49	0.51
IKM Unit Pelayanan	<b>89</b>								

Sumber : Data Olahan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Juli-Desember 2022 Dinkes Meranti

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 89,00**. Dengan angka indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Nilai Interval (NI) IKM	Nilai Interval Konversi (NIK) IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber : Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

**Tabel 3.3**  
**Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**  
**9 Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	NRR PER UNSUR	IKM
U1	Persyaratan	3,00	C
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,07	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,13	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	A
U5	Produk Layanan	3,20	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,13	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,07	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,00	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,93	A

*Sumber : Data Olahan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Juli-Desember 2022 Dinkes Meranti*

Dari **Tabel 3.3** dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (rata-rata 4,00), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Persyaratan dan Sarana Prasarana (rata-rata 3,00). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya / Tarif dimana seluruh pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti tidak dipungut biaya. Sedangkan terhadap Persyaratan dan Sarana Prasarana masih dianggap kurang baik. Unsur-unsur pelayanan yang sudah mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata 82,00 menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti Bulan Juli - Desember 2022 pada umumnya baik. Akan tetapi unsur-unsur pelayanan dengan NRR per Unsur yang masih kurang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya supaya masyarakat merasa puas.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan 2 unsur pelayanan sudah dikatakan sangat baik, 5 unsur pelayanan dikatakan baik dan 2 unsur pelayanan kurang baik.

Demi proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus dievaluasi kembali khususnya unsur Persyaratan dan Sarana Prasarana (Penilaian Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,00 ). Selain itu ada 2 unsur pelayanan dengan kategori sangat baik yaitu Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang harus dipertahankan serta 5 unsur pelayanan dengan kategori baik untuk dapat ditingkatkan menjadi sangat baik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti khususnya pelayanan publik yang langsung berhubungan dengan masyarakat.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

1. Secara umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti dipersepsikan baik oleh pemohon pelayanan publik. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai IKM yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan = 87,00.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya/Tarif (4,00) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur Persyaratan dan Sarana Prasarana (rata-rata 3,00).

#### **4.1 Rekomendasi**

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan sangat baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang kurang baik agar tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti mendatang menjadi lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei 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 UPT Puskesmas Alai Kecamatan Tebing Tinggi Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
UPT PUSKESMAS ALAI  
KECAMATAN TEBING TINGGI BARAT  
BULAN JULI - DESEMBER TAHUN 2022  
Periode Survei : (01/07/2022) s.d. (31/12/2022)**

**HASIL SKM / NILAI IKM :**

**87,00**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA UNIT PELAYANAN :**

**BAIK**

<b>JENIS / NAMA LAYANAN : Pelayanan Publik</b>		
<b>RESPONDEN</b>		
<b>JUMLAH : 68 ORANG</b>		
<b>JENIS KELAMIN : L = 2 ORANG ; P = 13 ORANG</b>		
<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
≤ 20 th : - orang	SD / MI : - orang	PNS : - orang
21 – 30 th : 3 orang	SMP / MTs : - orang	TNI / POLRI : - orang
31 – 40 th : 10 orang	SMA/K/ MA : 12orang	BUMN / BUMD : - orang
41 – 50 th : 2 orang	D-1/D-2/D-3 : - orang	Peg. Swasta : 6 orang
51 – 60 th : - orang	D-4 / S-1 : 3 orang	Wirausaha : 8 orang
≥ 61 th : - orang	S-2 : - orang	Tani/RT/pelajar/mhs : - orang
	S-3 : - orang	Lainnya/peg. Inst. P : 1 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT  
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
SEMESTER II TAHUN 2022**

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
ALAMAT : JL. KESEHATAN NO. 24 SELATPANJANG  
BULAN : JULI - DESEMBER 2022

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U01	U02	U03	U04	U05	U06	U07	U08	U09	
1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
Jml nilai per unsur	45	46	47	60	48	47	46	45	59	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3,00	3,07	3,13	4,00	3,20	3,13	3,07	3,00	3,93	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111	0,33	0,34	0,35	0,44	0,36	0,35	0,34	0,33	0,44	3,28
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>82,00</b>