



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan khususnya di wilayah kabupaten mojokerto untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Mojokerto bermaksud melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan di Kabupaten Mojokerto Khususnya UPTD Puskesmas Pungging. SKM dilakukan untuk mengetahui sejauh mana Kabupaten Mojokerto secara umum telah memberikan pelayanan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dari hasil SKM ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Mojokerto dapat berjalan efektif dan bertanggung jawab.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Dari uraian pada latar belakang tersebut, rumusan masalah pada kegiatan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Pungging di Kabupaten Mojokerto adalah :

1. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Mojokerto?
2. Bagaimanakah langkah – langkah strategis yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan pada Lingkungan Pemerintah Kabupaten Mojokerto untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat menuju pelayanan prima?

1.3 TUJUAN

- a. Kegiatan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Pungging di Kabupaten Mojokerto dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Mojokerto;
- b. Kegiatan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Pungging di Kabupaten Mojokerto bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.4 RUANG LINGKUP KEGIATAN

1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup pelaksanaan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Pungging di Kabupaten Mojokerto difokuskan pada pelayanan umum kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya disamping sebagai pelaksana teknis juga mempunyai tugas sebagai unit penyelenggara pelayanan publik.

Adapun tahapan kegiatan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Pungging di Kabupaten Mojokerto sebagai berikut:

1. *Persiapan*
 - a. Penyusunan kuisisioner yang disesuaikan dengan karakteristik jenis dan sifat layanan dari kuisisioner baku (9 unsur/variabel), yaitu:
 - 1) Persyaratan
 - 2) Prosedur
 - 3) Waktu pelayanan

- 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
 - 6) Kompetensi pelaksana
 - 7) Perilaku pelaksana
 - 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - 9) Sarana dan prasarana
- b. Penyusunan bentuk jawaban
- 1) Nilai Kepuasan Masyarakat
 - 2) Saran Perbaikan
- c. Penetapan responden dan lokasi
- Responden adalah individu masyarakat yang sedang/baru saja menerima pelayanan di instansi terkait. Selain dengan kuisioner, surveior juga harus melakukan *deep interview* untuk mendapatkan data penyeimbang dengan data yang dihasilkan dari kuisioner.
- d. Penyusunan jadwal
2. *Pengumpulan data*
- Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan publik dengan metode wawancara mengenai unsur pelayanan publik yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di unit-unit pelayanan publik.
3. *Pengolahan dan analisis data*
- Data yang telah masuk akan dianalisis secara manual maupun dengan menggunakan software statistic seperti minitab atau SPSS.
4. *Laporan*
- Pelaporan terdiri dari:
- ❖ Pendahuluan
 - ❖ Analisis
 - ❖ Penutup

1.4.2 Ruang lingkup Wilayah

Lokasi kegiatan **Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan di Kabupaten Mojokerto** ini adalah UPTD Puskesmas Pungging

1.5 METODE PENELITIAN

1.5.1 Persiapan

A. *Executive Breafing*

Pada Tahapan ini dilakukan pertemuan antara konsultan dengan di UPTD Puskesmas Pungging Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto untuk menyamakan persepsi tentang metodologi, pengisian kuesioner dan pengumpulan kuesioner serta penentuan *counterpart* yang ditunjuk di masing-masing instansi serta sosialisasi tentang Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

B. Kajian Awal

Dilakukan survei pendahuluan untuk menggali unsur/parameter lain yang akan dikembangkan sesuai karakteristik unit organisasi/instansi terkait dan jenis-jenis pelayanan yang akan diukur SKM-nya beserta siapa saja harus disurvei untuk masing-masing jenis pelayanan.

1.5.2 Pengembangan Kuesioner (Pertanyaan dan Jawaban)

A. Bentuk Pertanyaan

Indikator-indikator yang dipakai dalam survei ini akan dikembangkan dalam kuesioner sesuai karakteristik dimasing-masing organisasi terhadap 9 variabel pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan 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).

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- a. Identitas Responden: usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- b. Mutu pelayanan publik: pendapat penerima pelayanan yang berisi kesimpulan dan pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai

B. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk encerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi menjadi 4 kategori:

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.

1.5.3 Teknik Penentuan Sampel

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dimana:

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lambda (faktor pengali dengan dk=1 taraf kesalahan bisa 1%,5%,10%)

N = Populasi

P = (populasi penyebar normal)

Q = 0,5

d = 0,0

1.5.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis kepuasan masyarakat merupakan analisis deskriptif kualitatif yang menggunakan Ms. Excel sebagai alat analisis. Pemberian bobot dari masing-masing variabel yang telah diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) Persyaratan (persyaratan teknis dan administrasi)

- Sangat sesuai = 4
 - Sesuai jenis = 3
 - Kurang sesuai = 2
 - Tidak sesuai = 1
- 2) Prosedur
- Sangat Mudah = 4
 - Mudah = 3
 - Kurang mudah = 2
 - Tidak Mudah = 1
- 3) Waktu
- Sangat cepat = 4
 - Cepat = 3
 - Kurang cepat = 2
 - Tidak cepat = 1
- 4) Biaya/tarif
- Gratis = 4
 - Murah = 3
 - Cukup mahal = 2
 - Sangat Mahal = 1
- 5) Produk spesifikasi pelayanan (hasil pelayanan)
- Sangat sesuai = 4
 - Sesuai = 3
 - Kurang sesuai = 2
 - Tidak sesuai = 1
- 6) Kompetensi pelaksana (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman petugas)
- Sangat Kompeten = 4
 - Kompeten = 3
 - Kurang kompeten = 2
 - Tidak kompeten = 1
- 7) Perilaku pelaksana (sikap petugas)
- Sangat Sopan dan ramah = 4
 - Sopan dan ramah = 3
 - Kurang sopan dan ramah = 2
 - Tidak sopan dan ramah = 1

8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan (tata cara dan tindak lanjut pengaduan, saran dan masukan)

- Dikelola dengan baik = 4
- Berfungsi tapi kurang baik = 3
- Ada tapi tidak berfungsi = 2
- Tidak ada = 1

9) Sarana dan prasarana

- Sangat baik = 4
- Baik = 3
- Cukup = 2
- Buruk = 1

a. Melakukan input data pembobotan variabel pelayanan pada Ms. Excel;

b. Langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Apabila diketahui nilai rata rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Nilai Rata-Rata Unsur

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem Mekanisme, dab Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Sumber: PerMenPAN RB RI No 14 Tahun 2017

Adapun klasifikasi atau pembagian kelas Nilai Kepuasan Masyarakat yang telah dikonversi dengan angka 25 adalah:

Tabel 1. 2 Pembagian Kelas Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	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

Sumber: PerMenPAN RB RI No 14 Tahun 2017



BAB 2

ANALISIS DAN TINDAK LANJUT

2.1 TINJAUAN UNIT PELAYANAN PUBLIK

Kondisi UPTD Puskesmas Pungging

A. Alamat

UPTD Puskesmas Pungging berlokasi di jalan Raya Pungging No. 179 Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto Jawa Timur.

2.2 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari UPTD Puskesmas Pungging Kecamatan Pungging.

Nama Layanan : UPTD Puskesmas Pungging

Jumlah : .173 orang

Jenis kelamin : L .44 orang / P.129 orang

Pendidikan : SD : 25 orang

SMP : 43 orang

SMA : 72 orang

Diploma : 13 orang

S1 : 20 orang

2.3 PEMBAHASAN

Hasil dari survei kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Pungging

Gambar 2.1 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Trowulan

Descriptive Statistics

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
UPTD Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
U1	173	1	3	4	3.05	0.223
U2	173	2	2	4	3.24	0.443
U3	173	2	2	4	3.33	0.495
U4	173	1	3	4	3.98	0.151
U5	173	1	3	4	3.51	0.501
U6	173	1	3	4	3.51	0.501
U7	173	1	3	4	3.65	0.477
U8	173	1	3	4	3.79	0.407
U9	173	1	3	4	3.34	0.473
Valid N (listwise)	173					

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
U1	Persyaratan	75.43	KURANG BAIK
U2	Prosedur	80.14	BAIK
U3	Waktu	82.29	BAIK
U4	Biaya/Tarif	98.29	SANGAT BAIK
U5	Produk spesifikasi pelayanan	86.86	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	86.71	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	90.29	SANGAT BAIK
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93.71	SANGAT BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	82.43	BAIK

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTD Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto adalah **86.36 ~ Sangat baik.**

Terdapat beberapa variabel yang dianggap kurang baik dan perlu ditingkatkan yaitu variabel persyaratan.

2.4 TINDAK LANJUT

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Perunsur	Keterangan	PROGR AM KEGIAT AN	TAHUN 2023		PENANG GUNG JAWAB
					BLN JAN	BL N P E B	

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
UPTD Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Perunsur	Keterangan	PROGRAM KEGIATAN	TAHUN 2023		PENANGGUNG JAWAB
					BLN JAN	BLN FEB	
U1	Persyaratan	75.43	KURANG BAIK	Sosialisasi ulang melalui pertemuan dan edukasi langsung kepada pasien saat mendapatkan pelayanan tentang persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan	sudah dilaksanakan sosialisasi persyaratan pendaftaran bagi petugas dan pasien waktu berbekerja		deni astriani
U2	Prosedur	80.14	BAIK				
U3	Waktu	82.29	BAIK				
U4	Biaya/Tarif	98.29	SANGAT BAIK				
U5	Produk spesifikasi pelayanan	86.86	BAIK				
U6	Kompetensi pelaksana	86.71	BAIK				
U7	Perilaku pelaksana	90.29	SANGAT BAIK				
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93.71	SANGAT BAIK				
U9	Sarana dan Prasarana	82.43	BAIK				



BAB 3

KESIMPULAN

3.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai kepuasan masyarakat bidang pelayanan di UPTD Puskesmas Pungging Kabupaten Mojokerto adalah **83.36 ~ Sangat Baik**. Terdapat beberapa variabel yang dianggap kurang baik dan perlu ditingkatkan yaitu variabel persyaratan dan sudah di tindak lanjuti

3.2 SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil analisis dan pembahasan sebagai berikut:

- a. Mempertahankan dan meningkatkan variabel pelayanan yang sudah baik.
- b. Memperbaiki variabel pelayanan yang kurang baik dan tidak
- c. Menyusun struktur organisasi, SPP serta SOP sesuai dengan kebijakan terkait.
- d. Melaksanakan evaluasi kepuasan masyarakat minimal setiap setahun sekali.