



Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat

Puskesmas Paruga

Pemerintah Kota Bima

2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Paruga Tahun 2020. Pelaksanaan Survei ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Bima Nomor 55 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bima.

Tujuan Survei adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil survei ini menjadi masukan yang konstruktif untuk kebijakan pelayanan ke depannya.

Demikian laporan ini dibuat atas kerja sama berbagai pihak disampaikan terima kasih.

Kota Bima, 31 Desember 2020

Kepala Puskesmas Paruga,



Rita Astuti, S.Kep.,Ners

NIP. 19800101 200604 2 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN	1
C. METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	1
1. Penyiapan Bahan	2
2. Penetapan Responden	3
3. Pengolahan Data	3
D. TIM DAN JADWAL PELAKSANAAN SURVEI	4
1. Tim Pelaksana Survei	4
2. Waktu Pengumpulan Data / Pelaksanaan Survei	4
BAB II ANALISIS HASIL SURVEI UNIT LAYANAN	
A. DATA KUESIONER	5
1. Kuesioner	5
2. Bagian dari Kuesioner	5
3. Bentuk Jawaban	5
B. PERHITUNGAN	5
1. Perangkat Perhitungan	6
2. Pengujian Kualitas Data	6
C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS	7
1. Tabulasi Data	7
2. Analisis Data	8
BAB III PENUTUP	
A. SIMPULAN	10
B. REKOMENDASI	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik maka pada tahap awal diperlukan adanya data yang akurat tentang penilaian atau persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Paruga. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Bima Nomor 55 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bima. Survei ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Puskesmas Paruga. Puskesmas Paruga melaksanakan survei sebagai acuan untuk memperbaiki pelayanan yang akan diberikan kepada seluruh komponen masyarakat. Hasil penilaian ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka upaya meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan.

B. TUJUAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Lingkungan Puskesmas Paruga dimaksudkan untuk mengevaluasi kinerja Unit Kerja Pelayanan melalui pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Paruga. Tujuan yang hendak dicapai pada pelaksanaan survei ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap bentuk pelayanan yang diberikan;
2. Untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan;
3. Untuk memperbaiki kinerja Pelayanan;
4. Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap kinerja.

C. METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala

likert respon dan diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat 9 unsur yaitu :

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

Tahapan-tahapan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari :

1. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Bentuk dan isi kuesioner berpedoman 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 dan Peraturan.

1) Bagian dari kuesioner terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi nomor responden, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

2) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang “tidak baik” sampai dengan “sangat baik”, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

a) Jawaban “a” yang dikonversi menjadi angka “1” adalah nilai persepsi “tidak baik”.

- b) Jawaban “b” yang dikonversi menjadi angka “2” adalah nilai persepsi “kurang baik”.
- c) Jawaban “c” yang dikonversi menjadi angka “3” adalah nilai persepsi “baik”.
- d) Jawaban “d” yang dikonversi menjadi angka “4” adalah nilai persepsi “sangat baik”.

2. Penetapan Responden.

Jumlah responden yang menjadi sasaran sebaran kuesioner IKM ditetapkan dengan menyesuaikan dengan jumlah masyarakat yang pernah menerima pelayanan di masing-masing Unit Kerja Pelayanan. Pengambilan responden ditentukan secara acak (random sampling), mulai dari masyarakat (penerima pelayanan) yang sedang menerima pelayanan pada saat survei ini berlangsung sampai pada masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan sebelum survei ini dilaksanakan.

Target kami dalam survei ini sesuai dengan jumlah responden yang dilayani oleh masing-masing unit layanan. Oleh karena itu, jumlah responden pada setiap unit Pelayanan tabel ini jumlah responden hanya 108 (seratus delapan) orang.

3. Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan nilai atau IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}}$$

Selanjutnya untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,111) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} \times \text{NILAI PENIMBANG}$$

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 :

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

Tabel 1. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	2	3	4	5
1	1,0000– 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 -3,0643	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5323	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	83,31 – 100,00	A	Sangat Baik

D. TIM DAN JADWAL PELAKSANAAN SURVEI

1. Tim Pelaksanaan Survei

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Tim Internal Puskesmas Paruga.

2. Waktu Pengumpulan Data/ Pelaksanaan Survei

Waktu pengumpulan data / pelaksanaan survei mulai tanggal 07 Oktober 2020 sampai dengan 15 November 2020 selama jam kerja. Adapun pelaksanaan survei untuk tiap-tiap tahap dapat dilihat pada Tabel 1.3 di bawah ini.

Tabel 1. 2 Jadwal Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan

NO.	KEGIATAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1	2	3
1	Persiapan	1 Oktober – 5 Oktober 2020
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	7 Oktober – 15 November 2020
3	Pengolahan Data (Entri Data)	18 November – 22 November 2020
4	Penyusunan Laporan	25 November – 31 Desember 2020

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEI UNIT LAYANAN

A. DATA KUESIONER

1. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, asal responden yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. **tidak baik** diberi nilai persepsi 1;
- b. **kurang baik** diberi nilai persepsi 2;
- c. **baik** diberi nilai persepsi 3; dan
- d. **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

B. PERHITUNGAN

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan

penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

1. Perangkat Perhitungan

Adapun cara yang digunakan dalam proses perhitungan data adalah

a. Pengolahan dengan komputer

Data entri dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

b. Pengolahan secara manual

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk SKM unit pelayanan x 25 13 mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- b) Nilai survei pelayanan untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

2. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun oleh masing-masing unit penyelenggara pelayanan berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat

digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

1. Tabulasi Data

Tabel 2.1. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	2	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	4	3	4	4	4	4	4	2
12	3	4	3	4	3	4	3	4	2
13	4	3	3	4	3	4	3	3	4
14	3	3	2	4	2	3	3	3	4
15	4	3	4	4	4	3	4	2	4
16	3	3	4	4	3	3	3	3	2
17	3	3	2	4	3	4	4	3	3
18	3	3	2	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	2
21	3	3	3	4	3	3	3	3	2
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	4	4	4	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	2
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	2
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	4	4	4	4	3
34	3	3	3	3	3	3	4	4	3
35	3	3	3	4	3	3	3	2	3
36	3	3	4	4	4	4	4	4	2
37	3	3	4	4	4	4	3	3	3
38	3	4	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	4	3	2	3
40	3	3	3	4	4	3	3	3	3
41	3	3	4	4	4	3	4	3	3
42	4	3	3	3	3	3	3	2	3
43	3	2	2	4	2	3	3	3	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
44	3	3	3	4	3	3	3	3	2
45	3	3	3	2	3	3	3	2	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	2	2
48	3	3	2	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	4	3	3	3	3
50	4	4	3	4	3	4	4	3	3
Jmlh Nilai tiap Unsur	155	153	148	192	158	160	160	149	150
NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap Unsur / Jmlh kuesioner yang terisi	3.100	3.060	2.960	3.840	3.160	3.200	3.200	2.980	3.000
NRR Terimbang tiap Unsur = NRR tiap Unsur x 0,111	0.344	0.339	0.328	0.426	0.351	0.355	0.355	0.331	0.333
IKM Unit Pelayanan	8.602	8.491	8.214	10.656	8.769	8.88	8.88	8.269	8.325

Keterangan :

- U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jmlh NRR IKM Tertimbang
- **) = IKM Unit Pelayanan x 25

Mutu Pelayanan

B (Baik) : 76,61 – 88,30

2. Analisis Data

Analisis Hasil survei terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Puskesmas Paruga Tahun 2020 yaitu sebesar 79.088 dengan Mutu Pelayanan B dan Kriteria Kinerja “Baik”. Adapun rinciannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.2. Nilai Rata-rata, dan Nilai IKM Setelah Dikonversi

No.	Unsur	Nilai
1.	Nilai Rata-rata (NRR)	3.164
2.	IKM Setelah Dikonversi	79.088
3.	Mutu Pelayanan	B
4.	Kinerja Unit Layanan	Baik

Adapun rincian capaian pada masing-masing unsur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.3. Nilai Rata-rata Tertimbang Tiap Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai
1.	Persyaratan	3.100
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.060
3.	Waktu Penyelesaian	2.960
4.	Biaya/Tarif	3.840
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.160
6.	Kompetensi Pelaksana	3.200
7.	Perilaku Pelaksana	3.200
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.980
9.	Sarana dan Prasarana	3.000

Berdasarkan hasil analisis data terhadap seluruh Unsur Pelayanan bahwa perolehan unsur Biaya/Tarif mendapat nilai tertinggi 3.840 dibanding seluruh Unsur Pelayanan yang lain. Penerapan pelayanan pada Puskesmas Paruga yang telah menggratiskan atau bebas biaya telah mempengaruhi tingginya perolehan nilai unsur tersebut. Sedangkan unsur Waktu Penyelesaian masih paling rendah dibanding unsur lain karena pelaksanaan waktu penyelesaian masih dianggap belum memuaskan bagi penerima layanan, sehingga unsur waktu penyelesaian perlu lebih diperhatikan untuk pelayanan kedepannya.

BAB III

PENUTUP

A. SIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat telah dilakukan untuk Pelayanan yang diberikan kepada publik di Tahun 2020 menunjukkan bahwa :

- a. Jumlah Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Puskesmas Paruga sebanyak 50 (lima puluh) orang dengan berbagai karakteristik.
- b. Pelayanan Publik di Kota Bima pada Kategori “Baik” dengan nilai Indeks IKM 79.088.

B. REKOMENDASI

Berdasarkan poin-poin kelebihan dan kelemahan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dijelaskan di atas, beberapa pertimbangan perbaikan pelaksanaan survei yang dapat dilakukan untuk tahun-tahun mendatang adalah sebagai berikut:

1. Perlu evaluasi terkait dengan cakupan kuesioner survei layanan aplikasi informatika. Saat ini kuisisioner hanya berisi pertanyaan seputar *front-end* layanan, sementara belum mencerminkan layanan *back-end* yang diberikan. Selanjutnya dapat dipertimbangkan untuk menyusun kuesioner yang menggambarkan layanan teknis yang diberikan;
2. Semakin banyak jumlah pemohon, maka jumlah responden juga akan meningkat. Oleh karena itu, perlu dirumuskan kembali terkait dengan Metode Penyebaran Survei yang saat ini dilakukan dan menghasilkan *Margin of Error* yang cukup tinggi;
3. Meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi layanan dalam pengambilan Survei Kepuasan Masyarakat agar nilai IKM dapat terus meningkat.