

LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2011

PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH;
KANTOR PELAYANAN PERIZINAN; KECAMATAN BERBAH;
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT BERBAH;
DAN UNIT PELAKSANA TEKNIS JAMINAN PEMELIHARAAN KESEHATAN
MASYARAKAT

1. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

a. Jumlah nilai per unsur pelayanan

Merupakan jumlah nilai dari masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan isian responden, diperoleh jumlah nilai sebagai berikut:

Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

No	Unsur pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Prosedur pelayanan	448
2.	Persyaratan pelayanan	450
3.	Kejelasan petugas pelayanan	448
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	445
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	455
6.	Kemampuan petugas pelayanan	452
7.	Kecepatan pelayanan	417
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	456
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	450
10.	Kewajaran biaya pelayanan	447
11.	Kepastian biaya pelayanan	421
12.	Kepastian jadwal pelayanan	433
13.	Kenyamanan lingkungan	436
14.	Keamanan pelayanan	453

Sumber: Hasil Survei

Berdasarkan hasil isian responden dalam kuesioner dari ke-14 unsur pelayanan, akumulasi nilai jawaban responden pada tiap unsur menunjukkan nilai yang cukup tinggi, dengan rentang jumlah nilai antara 417 sampai dengan 456. Rentang nilai demikian menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan dari Badan Perencanaan Pembangunan

Daerah sudah dalam kategori baik. Beberapa unsur pelayanan yang menonjol adalah keadilan mendapatkan pelayanan yang mendapatkan jumlah nilai 456, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah 3,040. Nilai ini menunjukkan bahwa responden puas atas unsur keadilan mendapatkan pelayanan. Nilai tertinggi kedua adalah pada unsur tanggung jawab petugas pelayanan, yang menunjukkan akuntabilitas pegawai yang bertugas di meja pelayanan. Selanjutnya, nilai tertinggi ketiga adalah pada unsur keamanan pelayanan yang mendapatkan jumlah nilai 453, artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah 3,020. Nilai ini menunjukkan bahwa dari sisi keamanan lingkungan penyelenggara pelayanan, responden puas atas keamanan pelayanan yang diberikan. Masyarakat pemohon pelayanan juga merasa aman dari resiko yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan.

Unsur-unsur pelayanan lain seperti prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggungjawab, dan kemampuan petugas, serta unsur pelayanan yang lainnya mendapatkan jumlah nilai yang cukup tinggi dan masuk dalam kategori pelayanan yang baik. Dua unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur kecepatan pelayanan yang mendapatkan jumlah nilai 417, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah 2,780. Nilai rendah juga didapat oleh unsur kepastian biaya pelayanan. Kedua unsur pelayanan ini meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah. Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, misalnya dalam target waktu selesainya pelayanan, masih perlu lebih ditingkatkan. Artinya masyarakat masih menginginkan pelayanan yang lebih cepat, demikian juga dengan kepastian mengenai pelaksanaan waktu pelayanan perlu lebih dioptimalkan, disesuaikan dengan ketentuan yang telah ada untuk mengakomodir keinginan masyarakat selaku pemohon layanan yang menginginkan lebih tegasnya jadwal pelayanan yang diberikan.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dikategorikan dalam

kriteria baik, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

b. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Merupakan nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan yang diperoleh dari jumlah nilai dibagi dengan jumlah responden (150), sehingga diperoleh nilai sebagai berikut:

**Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur Pelayanan
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah**

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	2,987
2.	Persyaratan pelayanan	3,000
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,987
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,967
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,033
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,013
7.	Kecepatan pelayanan	2,780
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,040
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,000
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,980
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,807
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,887
13.	Kenyamanan lingkungan	2,907
14.	Keamanan pelayanan	3,020

Sumber: Hasil Survei

Semua unsur pelayanan mempunyai nilai rata-rata yang masuk dalam kategori baik, menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah telah memuaskan masyarakat pemohon pelayanan. Meskipun demikian ada unsur-unsur pelayanan yang saat ini memiliki nilai/skor kepuasan di bawah angka 3,00, yaitu pada unsur pelayanan prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Nilai rata-rata unsur pelayanan ini sebetulnya juga sudah masuk dalam kategori baik, tetapi apabila dibandingkan dengan unsur-unsur lainnya yang mempunyai nilai rata-rata lebih dari 3,00, tentunya perlu untuk

mendorong unsur-unsur tersebut agar mempunyai nilai yang sebanding dengan nilai unsur-unsur yang lain, dengan lebih mengoptimalkan kinerja unit pelayanan tersebut terutama pada unsur pelayanan saat ini memperoleh nilai kurang dari 3,00.

c. Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan

Untuk mengetahui nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan maka nilai unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,071. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan. Berdasarkan penghitungan didapat nilai sebagai berikut:

**Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah**

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang
1.	Prosedur pelayanan	0,212
2.	Persyaratan pelayanan	0,213
3.	Kejelasan petugas pelayanan	0,212
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	0,211
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	0,215
6.	Kemampuan petugas pelayanan	0,214
7.	Kecepatan pelayanan	0,197
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,216
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	0,213
10.	Kewajaran biaya pelayanan	0,212
11.	Kepastian biaya pelayanan	0,199
12.	Kepastian jadwal pelayanan	0,205
13.	Kenyamanan lingkungan	0,206
14.	Keamanan pelayanan	0,214
	Jumlah	2,940

Sumber: Hasil Survei

Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang didapatkan dari nilai unsur pelayanan dikalikan nilai penimbang 0,071 diperoleh hasil seperti dalam tabel di atas. Nilai rata-rata tertimbang pada setiap unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 0,197 sampai dengan 0,216 yang menunjukkan pada kategori baik.

Nilai indeks unit pelayanan diperoleh dari akumulasi nilai rata-rata tertimbang pada seluruh unsur pelayanan, dimana pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah diperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 2,940 yang artinya berada dalam kategori baik. Berdasarkan nilai indeks unit pelayanan tersebut akan dapat diinterpretasikan tingkat

kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan dilakukan konversi dan pengalihan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

d. Konversi Indeks

Nilai indeks unit pelayanan diperoleh dengan mengalihkan nilai indeks dengan nilai dasar 25. Hasil yang diperoleh sama dengan $2,940 \times 25 = 73,50$.

Nilai kemudian dikonversi dengan pedoman sebagai berikut:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 43,75	D	Tidak baik
43,76 – 62,50	C	Kurang baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kep.MenPAN 25/2004

Nilai **73,50** dikonversikan dengan tabel pedoman dan didapat hasil sebagai berikut:

- Mutu Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah = **B**,
- Kinerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam pelayanan = **Baik**.

e. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Mutu pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah masuk dalam kategori baik.
- 2) Kinerja pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah masuk dalam kategori baik.

Meskipun hasil dari survei IKM secara umum pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah masuk dalam kategori baik, tetapi ada beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan maupun kinerja pelayanannya.

Berdasarkan hasil survei, dari ke-14 unsur pelayanan yang mempunyai nilai indeks lebih dari 3,00 adalah pada unsur persyaratan pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, dan keamanan pelayanan. Dari aspek-aspek tersebut masuk dalam kategori baik dengan terbukti dari nilai indeks yang lebih dari 3,00, dengan demikian unsur-unsur tersebut perlu dipertahankan dan diupayakan untuk ditingkatkan agar bisa mencapai nilai yang lebih baik dan bisa masuk dalam kategori sangat baik.

Unsur-unsur lain yang mempunyai indeks di bawah 3,00 adalah unsur prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Meskipun nilai unsur-unsur pelayanan ini masuk dalam kategori baik, tetapi masih perlu ditingkatkan untuk bisa disetarakan dengan unsur-unsur pelayanan lainnya, sehingga akan dapat meningkatkan nilai indeks yang artinya ada peningkatan kepuasan masyarakat yang merupakan cerminan dari mutu dan kinerja pelayanan dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. Peningkatan mutu dan kinerja pelayanan perlu dilakukan diantaranya pada kedisiplinan petugas pemberi layanan, hal ini berhubungan dengan kedisiplinan petugas dalam proses pemberian pelayanan seperti dalam kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan termasuk dalam konsistensi waktu kerja, kecepatan pelayanan yang berhubungan dengan target waktu penyelesaian pelayanan dan pengetatan jadwal waktu pelayanan sesuai ketentuan yang ditetapkan.

2. Kantor Pelayanan Perizinan

a. Jumlah nilai per unsur pelayanan

Merupakan jumlah nilai dari masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan isian responden, dimana diperoleh jumlah nilai sebagai berikut:

Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan

Kantor Pelayanan Perizinan

No	Unsur pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Prosedur pelayanan	422
2.	Persyaratan pelayanan	440
3.	Kejelasan petugas pelayanan	427
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	437
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	454
6.	Kemampuan petugas pelayanan	453
7.	Kecepatan pelayanan	383
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	447
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	463
10.	Kewajaran biaya pelayanan	449
11.	Kepastian biaya pelayanan	449
12.	Kepastian jadwal pelayanan	361
13.	Kenyamanan lingkungan	451
14.	Keamanan pelayanan	461

Sumber: Hasil Survei

Berdasarkan jumlah nilai yang diperoleh dari responden pada setiap unsur pelayanan, tampak bahwa semua unsur pelayanan sudah mendapatkan hasil yang baik. Artinya masyarakat pemohon layanan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan. Dari tabel terlihat bahwa nilai unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah dibandingkan unsur yang lain adalah kepastian jadwal pelayanan dengan nilai 361, dengan nilai ini maka rata-rata nilai yang diberikan setiap responden adalah 2,407 yang masuk dalam kategori pelayanan baik. Sedangkan kecepatan pelayanan memperoleh jumlah nilai 383, dengan nilai rata-rata yang diperoleh adalah 2,553, dengan nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

Jumlah nilai pada unsur kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan yang memperoleh nilai lebih rendah apabila dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lain, menunjukkan bahwa pemohon layanan masih mengharapkan peningkatan mutu dan kinerja pelayanan

Kantor Pelayanan Perizinan khususnya dari unsur kecepatan dan kepastian jadwal pelayanan masih perlu untuk ditingkatkan. Kecepatan dalam target waktu penyelesaian pelayanan dan kepastian waktu pelayanan masih potensial untuk lebih ditingkatkan agar dapat lebih memuaskan pemohon layanan. Meskipun kedua unsur pelayanan tersebut masuk dalam kategori baik, tetapi apabila dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain berada pada posisi nilai yang terendah, artinya perlu ada upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk menyesuaikan dengan unsur-unsur yang lain untuk meningkatkan kepuasan para pemohon layanan.

Unsur-unsur pelayanan yang lain, berdasarkan jumlah nilai yang diperoleh dari responden sudah menunjukkan nilai yang cukup tinggi dan masuk dalam kategori baik. Unsur-unsur tersebut meliputi kesopanan dan keramahan petugas, keamanan pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan kenyamanan lingkungan yang masing-masing memperoleh rata-rata nilai lebih dari 3,000. Berdasarkan data ini maka unsur petugas pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan telah menunjukkan mutu dan kinerja yang baik, dan sangat memungkinkan untuk lebih ditingkatkan agar memperoleh nilai sangat baik, sehingga bisa sangat memuaskan pemohon layanan.

b. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Merupakan nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan, yang diperoleh dari jumlah nilai dibagi dengan jumlah responden (150), dimana diperoleh nilai sebagai berikut:

**Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur Pelayanan
Kantor Pelayanan Perizinan**

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	2,813
2.	Persyaratan pelayanan	2,933
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,847
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,913
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,027
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,020
7.	Kecepatan pelayanan	2,553
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,980

9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,087
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,993
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,993
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,407
13.	Kenyamanan lingkungan	3,007
14.	Keamanan pelayanan	3,073

Sumber: Hasil Survei

Semua unsur pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan mempunyai nilai rata-rata yang masuk dalam kategori baik, dengan nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang dilakukan telah dapat memuaskan pemohon layanan. Meskipun demikian ada unsur-unsur pelayanan yang bisa lebih ditingkatkan, seperti pada prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan yang memperoleh nilai rata-rata dibawah 3,000. Berdasarkan nilai rata-rata ini sebetulnya mutu dan kinerja dari unsur-unsur tersebut masuk dalam kategori baik, tetapi untuk lebih memuaskan pencari layanan, unsur-unsur tersebut bisa lebih ditingkatkan kualitasnya.

Nilai rata-rata unsur pelayanan lainnya seperti tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan dengan nilai rata-rata diatas 3,000. Dengan nilai tersebut maka mutu dan kinerja unsur-unsur pelayanan tersebut masuk dalam kategori baik dan bahkan beberapa unsur mendekati kategori sangat baik.

c. Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan

Untuk mengetahui nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka nilai unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,071. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dimana berdasarkan penghitungan didapat nilai sebagai berikut:

**Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan
Kantor Pelayanan Perizinan**

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang
1.	Prosedur pelayanan	0,200
2.	Persyaratan pelayanan	0,208
3.	Kejelasan petugas pelayanan	0,202
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	0,207
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	0,215
6.	Kemampuan petugas pelayanan	0,214
7.	Kecepatan pelayanan	0,181
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,212
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	0,219
10.	Kewajaran biaya pelayanan	0,213
11.	Kepastian biaya pelayanan	0,213
12.	Kepastian jadwal pelayanan	0,171
13.	Kenyamanan lingkungan	0,213
14.	Keamanan pelayanan	0,218
	Jumlah	2,886

Sumber: Hasil Survei

Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang didapatkan dari nilai unsur pelayanan dikalikan nilai penimbang 0,071 diperoleh hasil seperti dalam tabel di atas. Nilai rata-rata tertimbang pada setiap unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 0,171 sampai dengan 0,219. Rentang nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh Kantor Pelayanan Perizinan masuk dalam kategori baik.

Nilai indeks unit pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan diperoleh dari akumulasi nilai rata-rata tertimbang pada seluruh unsur pelayanan, nilai indeks yang diperoleh adalah sebesar 2,886, dimana nilai ini berada dalam kategori baik. Berdasarkan nilai indeks unit pelayanan tersebut, akan dapat diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan dilakukan konversi dan pengalihan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

d. Konversi Indeks

Nilai indeks unit pelayanan diperoleh dengan mengalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25. Hasil yang diperoleh sama dengan $2,886 \times 25 = 72,15$.

Nilai kemudian dikonversi dengan pedoman sebagai berikut:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 43,75	D	Tidak baik
43,76 – 62,50	C	Kurang baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kep.MenPAN 25/2004

Nilai **72,15** dikonversikan dengan tabel pedoman, dan didapat hasil sebagai berikut:

- Mutu Pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan = **B**,
- Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan dalam pelayanan = **Baik**.

e. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Mutu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan masuk dalam kategori baik.
- 2) Kinerja pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil survei IKM pada Kantor Pelayanan Perizinan, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan berada dalam kategori baik. Beberapa unsur pelayanan memperoleh nilai indeks lebih dari 3,00, unsur-unsur tersebut adalah unsur tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Dari aspek-aspek tersebut dapat dikatakan mutu dan kinerja pelayanan masuk dalam kategori baik, terlihat dari nilai indeks yang lebih dari 3,00. Mutu dan kinerja pada unsur-unsur pelayanan tersebut cukup memuaskan pemohon

layanan sehingga patut untuk dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar lebih memuaskan pemohon layanan, sehingga dapat masuk kategori pelayanan yang sangat baik.

Unsur-unsur lain yang mempunyai indeks di bawah 3,00 adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan

keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Unsur-unsur pelayanan tersebut sudah masuk dalam kategori baik, dengan nilai dibawah 3,00, sehingga perlu ada peningkatan mutu dan kinerja pelayanan pada unsur-unsur tersebut. Peningkatan mutu dan kinerja pada tiap unsur pelayanan dilakukan untuk lebih bisa memuaskan pencari layanan. Peningkatan pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut meliputi; prosedur pelayanan dimana lebih memudahkan dengan menyederhanakan alur layanan, penyederhanaan persyaratan teknis dan administrasi yang lebih sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan, peningkatan kedisiplinan petugas terutama dalam konsistensi waktu pemberian layanan, kecepatan waktu penyelesaian layanan disesuaikan dengan target waktu yang ditentukan, kewajaran biaya yaitu keterjangkauan besarnya biaya disesuaikan dengan ketentuan yang ada, kepastian jadwal pelayanan yaitu waktu pelayanan yang diberikan, dan kenyamanan bagi pemohon layanan dengan peningkatan sarana dan prasarana pendukung seperti ruangan yang kondusif yang akan lebih memberikan kenyamanan pada pencari layanan.

3. Kecamatan Berbah

a. Jumlah nilai per unsur pelayanan

Merupakan jumlah nilai dari masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan isian responden, dimana diperoleh jumlah nilai sebagai berikut:

**Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan
Kecamatan Berbah**

No	Unsur pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Prosedur pelayanan	458
2.	Persyaratan pelayanan	449
3.	Kejelasan petugas pelayanan	446
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	432
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	453
6.	Kemampuan petugas pelayanan	451
7.	Kecepatan pelayanan	399
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	431
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	451
10.	Kewajaran biaya pelayanan	453
11.	Kepastian biaya pelayanan	432
12.	Kepastian jadwal pelayanan	412
13.	Kenyamanan lingkungan	452
14.	Keamanan pelayanan	460

Sumber: Hasil Survei

Berdasarkan jumlah nilai yang didapat dari hasil survei IKM, pada seluruh unsur pelayanan mendapatkan hasil yang baik, artinya masyarakat pencari layanan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Berbah. Dari tabel terlihat bahwa nilai unsur pelayanan pada tiap unsur mempunyai jumlah nilai yang cukup tinggi, tetapi ada satu unsur yang memiliki nilai cukup rendah apabila dibandingkan dengan unsur yang lain, yaitu unsur kecepatan pelayanan dengan nilai 399. Dengan nilai tersebut maka nilai rata-rata yang diberikan oleh tiap responden adalah sebesar 2,660. Nilai yang diperoleh unsur ini sangat berbeda dengan nilai unsur-unsur yang lainnya, dengan selisih nilai yang cukup banyak. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari unsur kecepatan pelayanan perlu ada upaya perbaikan untuk dapat lebih memuaskan pencari layanan.

Unsur-unsur pelayanan yang lain berdasarkan nilai yang didapat menunjukkan nilai yang tinggi, yaitu berada pada kisaran nilai antara 412 sampai dengan 460, sehingga masuk dalam kategori baik dan apabila lebih ditingkatkan bisa masuk dalam kategori sangat baik. Mutu dan kinerja pada unsur-unsur pelayanan tersebut minimal dapat dipertahankan dan bisa ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pencari layanan.

b. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Merupakan nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan, yang diperoleh dari jumlah nilai dibagi dengan jumlah responden (150), dimana diperoleh nilai sebagai berikut:

**Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur Pelayanan
Kecamatan Berbah**

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	3,053
2.	Persyaratan pelayanan	2,993
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,973
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,880
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,020
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,007
7.	Kecepatan pelayanan	2,660
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,873
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,007
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,020
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,880
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,747
13.	Kenyamanan lingkungan	3,013
14.	Keamanan pelayanan	3,067

Sumber: Hasil Survei

Nilai rata-rata per unsur pelayanan pada Kecamatan Berbah berdasarkan hasil survei menunjukkan nilai yang cukup baik, dimana rentang nilai yang diperoleh berada pada angka 2,660 sampai dengan 3,067, dengan 7 unsur pelayanan memperoleh nilai diatas 3,000. Berdasarkan nilai yang diperoleh tersebut dapat dikatakan bahwa mutu dan kinerja pelayanan sudah dalam kategori baik, akan tetapi masih terdapat 7 unsur yang memperoleh nilai di bawah 3,000, dengan 1 unsur yang cukup rendah yaitu kenyamanan lingkungan yang hanya mempunyai nilai 2,660, meskipun masuk dalam kategori baik tetapi nilai ini berada pada ambang batas awal nilai baik. Rendahnya nilai unsur kecepatan pelayanan ini menunjukkan bahwa pencari layanan masih mengharapkan perlu peningkatan pada kualitas sarana dan prasarana pendukung layanan yang dapat memberikan kenyamanan ketika mencari layanan.

Nilai rata-rata tertinggi ada pada unsur keamanan pelayanan yang memperoleh nilai 3,067 yang diikuti unsur prosedur pelayanan dengan nilai 3,053, dan kenyamanan lingkungan dengan nilai 3,013, serta unsur-

unsur pelayanan lainnya yang memperoleh nilai di bawahnya. Berdasarkan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa mutu dan kinerja pelayanan yang diberikan termasuk kategori baik yang dimungkinkan untuk ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

c. Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan

Untuk mengetahui nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan maka nilai unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,071. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dan berdasarkan penghitungan didapat nilai sebagai berikut:

**Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan
Kecamatan Berbah**

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang
1.	Prosedur pelayanan	0,217
2.	Persyaratan pelayanan	0,213
3.	Kejelasan petugas pelayanan	0,211
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	0,204
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	0,214
6.	Kemampuan petugas pelayanan	0,213
7.	Kecepatan pelayanan	0,189
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,204
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	0,213
10.	Kewajaran biaya pelayanan	0,214
11.	Kepastian biaya pelayanan	0,204
12.	Kepastian jadwal pelayanan	0,195
13.	Kenyamanan lingkungan	0,214
14.	Keamanan pelayanan	0,218
	Jumlah	2,925

Sumber: Hasil Survei

Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang didapatkan dari nilai unsur pelayanan dikalikan nilai penimbang 0,071 diperoleh hasil seperti dalam tabel di atas. Nilai rata-rata tertimbang pada setiap unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 0,189 sampai dengan 0,218, dengan rentang nilai tersebut maka dapat dikatakan bahwa nilai yang diperoleh Kecamatan Berbah masuk dalam kategori baik. Rentang nilai yang diperoleh berada pada rentang yang cukup banyak, artinya ada nilai yang berbeda jauh dengan nilai yang lain. Nilai yang mempunyai selisih cukup

jauh adalah pada unsur kecepatan pelayanan apabila dibandingkan dengan nilai unsur yang lain. Peningkatan kualitas pada unsur kecepatan pelayanan menjadi harapan pencari layanan yang masih menganggap nilai unsur ini meskipun baik tetapi berada pada ambang batas awal yang mendekati nilai kurang baik.

Nilai indeks unit pelayanan pada Kecamatan Berbah yang diperoleh dari akumulasi nilai rata-rata tertimbang pada seluruh unsur pelayanan adalah sebesar 2,925, dimana nilai ini berada dalam kategori baik. Berdasarkan nilai indeks unit pelayanan tersebut, akan dapat diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan dilakukan konversi dan pengalian nilai indeks dengan nilai dasar 25.

d. Konversi Indeks

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan adalah dengan mengkalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25. Hasil yang diperoleh sama dengan $2,925 \times 25 = 73,12$.

Nilai kemudian dikonversi dengan pedoman sebagai berikut:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 43,75	D	Tidak baik
43,76 – 62,50	C	Kurang baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kep.MenPAN 25/2004

Nilai **73,12** dikonversikan dengan tabel pedoman didapat hasil sebagai berikut:

- Mutu Pelayanan Kecamatan Berbah = **B**,
- Kinerja Kecamatan Berbah dalam pelayanan = **Baik**.

e. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Berbah, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Mutu pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Berbah masuk dalam kategori baik.
- 2) Kinerja pelayanan pada Kecamatan Berbah masuk dalam kategori baik.

Meskipun hasil dari survei IKM secara umum pada Kecamatan Berbah masuk dalam kategori baik, tetapi ada beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan maupun kinerja pelayanannya.

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 14 unsur pelayanan, unsur yang mempunyai nilai indeks di bawah 3,00 adalah unsur persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Nilai terendah diperoleh pada unsur kecepatan pelayanan yang berada diambang awal kategori baik. Nilai ini sangat berbeda dengan nilai unsur-unsur lain yang memperoleh nilai cukup tinggi. Kecepatan pelayanan menjadi keluhan utama para pencari layanan untuk segera ditingkatkan kualitasnya, sehingga bisa memberikan rasa nyaman bagi pencari layanan. Hal ini tentunya memerlukan penyiapan dan perbaikan kecepatan pelayanan untuk menciptakan kepuasan pencari layanan.

Unsur pelayanan yang masuk kategori sangat baik pada Kecamatan Berbah adalah unsur keamanan pelayanan dan prosedur pelayanan. Pada kedua unsur pelayanan ini, para pencari layanan sangat puas, terbukti dengan perolehan nilai yang masuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan nilai unsur-unsur pelayanan lainnya berada pada posisi moderat, artinya masuk dalam kategori baik dengan rentang nilai berada pada titik tengah kategori baik.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Kecamatan Berbah berada pada kategori baik dengan beberapa unsur yang perlu dipertahankan seperti unsur keamanan pelayanan dan prosedur pelayanan, sedangkan unsur pelayanan lainnya perlu untuk ditingkatkan agar dapat lebih memuaskan pencari layanan.

4. Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah

a. Jumlah nilai per unsur pelayanan

Merupakan jumlah nilai dari masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan isian responden, dimana diperoleh jumlah nilai sebagai berikut:

Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan

Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah

No	Unsur pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Prosedur pelayanan	463
2.	Persyaratan pelayanan	458
3.	Kejelasan petugas pelayanan	467
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	453
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	466
6.	Kemampuan petugas pelayanan	462
7.	Kecepatan pelayanan	425
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	453
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	460
10.	Kewajaran biaya pelayanan	471
11.	Kepastian biaya pelayanan	474
12.	Kepastian jadwal pelayanan	454
13.	Kenyamanan lingkungan	472
14.	Keamanan pelayanan	467

Sumber: Hasil Survei

Berdasarkan jumlah nilai yang didapat dari hasil survei IKM, pada seluruh unsur pelayanan mendapatkan hasil yang baik, artinya masyarakat pencari layanan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah. Dari tabel terlihat bahwa nilai unsur pelayanan pada tiap unsur mempunyai jumlah nilai yang cukup tinggi, tetapi ada satu unsur yang memiliki nilai cukup rendah apabila dibandingkan dengan unsur yang lain, yaitu unsur kecepatan pelayanan dengan nilai 425. Dengan nilai tersebut maka nilai rata-rata yang diberikan oleh tiap responden adalah sebesar 2,833. Nilai yang diperoleh unsur ini sangat berbeda dengan nilai

unsur-unsur yang lainnya, dengan selisih nilai yang cukup banyak. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari unsur kecepatan pelayanan perlu ada upaya perbaikan untuk dapat lebih memuaskan pencari layanan.

Unsur-unsur pelayanan yang lain berdasarkan nilai yang didapat menunjukkan nilai yang tinggi, yaitu berada pada kisaran nilai antara 453 sampai dengan 474, sehingga masuk dalam kategori baik dan apabila lebih ditingkatkan bisa masuk dalam kategori sangat baik. Mutu dan kinerja pada unsur-unsur pelayanan tersebut minimal dapat dipertahankan dan bisa ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pencari layanan.

b. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Merupakan nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan, yang diperoleh dari jumlah nilai dibagi dengan jumlah responden (150), dimana diperoleh nilai sebagai berikut:

**Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur Pelayanan
Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah**

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	3,087
2.	Persyaratan pelayanan	3,053
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,113
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,020
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,107
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,080
7.	Kecepatan pelayanan	2,833
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,020
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,067
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,140
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,160
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,027
13.	Kenyamanan lingkungan	3,147
14.	Keamanan pelayanan	3,113

Sumber: Hasil Survei

Nilai rata-rata per unsur pelayanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah berdasarkan hasil survei menunjukkan nilai yang cukup baik, dimana rentang nilai yang diperoleh berada pada angka 2,883 sampai dengan 3,160, dengan 13 unsur pelayanan memperoleh nilai diatas 3,000. Berdasarkan nilai yang diperoleh tersebut dapat dikatakan bahwa mutu dan kinerja pelayanan sudah dalam kategori baik, hanya terdapat 1 unsur yang memperoleh nilai di bawah 3,000 yaitu kecepatan pelayanan yang

mempunyai nilai 2,883. Rendahnya nilai unsur kecepatan pelayanan ini menunjukkan bahwa pencari layanan masih mengharapkan perlu peningkatan pada kualitas sarana dan prasarana pendukung layanan yang dapat memberikan kenyamanan ketika mencari layanan.

Nilai rata-rata tertinggi ada pada unsur kepastian biaya pelayanan yang memperoleh nilai 3,160, kewajaran biaya pelayanan yang memperoleh nilai 3,140, dan diikuti dengan unsur kenyamanan lingkungan dengan nilai 3,147, serta unsur-unsur pelayanan lainnya yang memperoleh nilai di bawahnya. Berdasarkan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa mutu dan kinerja pelayanan yang diberikan termasuk kategori baik yang dimungkinkan untuk ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

c. Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan

Untuk mengetahui nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan maka nilai unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,071. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dan berdasarkan penghitungan didapat nilai sebagai berikut:

**Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan
Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah**

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang
1.	Prosedur pelayanan	0,219
2.	Persyaratan pelayanan	0,217
3.	Kejelasan petugas pelayanan	0,221
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	0,214
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	0,221
6.	Kemampuan petugas pelayanan	0,219
7.	Kecepatan pelayanan	0,201
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,214
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	0,218
10.	Kewajaran biaya pelayanan	0,223
11.	Kepastian biaya pelayanan	0,224
12.	Kepastian jadwal pelayanan	0,215
13.	Kenyamanan lingkungan	0,223
14.	Keamanan pelayanan	0,221
	Jumlah	3,051

Sumber: Hasil Survei

Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang didapatkan dari nilai unsur pelayanan dikalikan nilai penimbang 0,071 diperoleh hasil seperti dalam tabel di atas. Nilai rata-rata tertimbang pada 1setiap unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 0,20 sampai dengan 0,224, dengan rentang nilai tersebut maka dapat dikatakan bahwa nilai yang diperoleh Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah masuk dalam kategori baik. Rentang nilai yang diperoleh berada pada rentang yang cukup banyak, artinya ada nilai yang berbeda jauh dengan nilai yang lain. Nilai yang mempunyai selisih cukup jauh adalah pada unsur kecepatan pelayanan apabila dibandingkan dengan nilai unsur yang lain. Peningkatan kualitas pada unsur kecepatan pelayanan menjadi harapan pencari layanan yang masih menganggap nilai unsur ini meskipun baik tetapi berada pada ambang batas awal yang mendekati nilai kurang baik.

Nilai indeks unit pelayanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah yang diperoleh dari akumulasi nilai rata-rata tertimbang pada seluruh unsur pelayanan adalah sebesar 3,051, dimana nilai ini berada dalam kategori baik. Berdasarkan nilai indeks unit pelayanan tersebut, akan dapat diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan dilakukan konversi dan pengalian nilai indeks dengan nilai dasar 25.

d. Konversi Indeks

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan adalah dengan mengkalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25. Hasil yang diperoleh sama dengan $3,051 \times 25 = 76,27$.

Nilai kemudian dikonversi dengan pedoman sebagai berikut:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 43,75	D	Tidak baik
43,76 – 62,50	C	Kurang baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kep.MenPAN 25/2004

Nilai **76,27** dikonversikan dengan tabel pedoman didapat hasil sebagai berikut:

- Mutu Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah = **B**,
- Kinerja Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah dalam pelayanan = **Baik**.

e. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Mutu pelayanan yang diberikan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah masuk dalam kategori baik.
- 2) Kinerja pelayanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah masuk dalam kategori baik.

Meskipun hasil dari survei IKM secara umum pada Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah masuk dalam kategori baik, tetapi ada beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan maupun kinerja pelayanannya.

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 14 unsur pelayanan, unsur yang mempunyai nilai indeks di bawah 3,00 dan nilai terendah diperoleh pada unsur kecepatan pelayanan yang berada diambang awal kategori baik. Nilai ini sangat berbeda dengan nilai unsur-unsur lain yang memperoleh nilai cukup tinggi. Kecepatan pelayanan menjadi keluhan utama para pencari layanan untuk segera ditingkatkan kualitasnya, sehingga bisa memberikan rasa nyaman bagi pencari layanan. Hal ini tentunya memerlukan penyiapan dan perbaikan kecepatan pelayanan untuk menciptakan kepuasan pencari layanan.

Unsur pelayanan yang masuk kategori sangat baik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah adalah unsur kepastian biaya pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan. Pada tiga unsur pelayanan ini, para pencari layanan sangat puas, terbukti dengan perolehan nilai yang masuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan nilai unsur-unsur

pelayanan lainnya berada pada posisi moderat, artinya masuk dalam kategori baik dengan rentang nilai berada pada titik tengah kategori baik.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat Berbah berada pada kategori baik dengan beberapa unsur yang perlu dipertahankan seperti unsur unsur kepastian biaya pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, sedangkan unsur pelayanan lainnya terutama pada unsur kecepatan pelayanan perlu untuk ditingkatkan agar dapat lebih memuaskan masyarakat.

5. Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat

a. Jumlah nilai per unsur pelayanan

Merupakan jumlah nilai dari masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan isian responden, dimana diperoleh jumlah nilai sebagai berikut:

Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan

Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat

No	Unsur pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Prosedur pelayanan	483
2.	Persyaratan pelayanan	483
3.	Kejelasan petugas pelayanan	455
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	486
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	492
6.	Kemampuan petugas pelayanan	484
7.	Kecepatan pelayanan	470
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	484
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	503
10.	Kewajaran biaya pelayanan	579
11.	Kepastian biaya pelayanan	570
12.	Kepastian jadwal pelayanan	515
13.	Kenyamanan lingkungan	460
14.	Keamanan pelayanan	481

Sumber: Hasil Survei

Berdasarkan jumlah nilai yang didapat dari hasil survei IKM, pada seluruh unsur pelayanan mendapatkan hasil yang baik, artinya masyarakat pencari layanan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat. Dari tabel terlihat bahwa nilai unsur pelayanan pada tiap unsur mempunyai jumlah nilai yang

cukup tinggi, tetapi ada satu unsur yang memiliki nilai cukup rendah apabila dibandingkan dengan unsur yang lain, yaitu unsur kejelasan petugas pelayanan dengan nilai 455, dengan nilai rata-rata 3,033. Nilai yang cukup rendah lainnya adalah unsur kenyamanan lingkungan dengan nilai 460, dengan nilai rata-rata 3,067. Nilai yang diperoleh unsur ini sangat berbeda dengan nilai unsur-unsur yang lainnya, dengan selisih nilai yang cukup banyak. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari unsur kejelasan petugas pelayanan dan kenyamanan lingkungan perlu ada upaya perbaikan untuk dapat lebih memuaskan pencari layanan.

Unsur-unsur pelayanan yang lain berdasarkan nilai yang didapat menunjukkan nilai yang tinggi, bahkan terdapat 4 unsur yang menunjukkan nilai yang sangat tinggi, yaitu berada pada kisaran nilai antara 470 sampai dengan 579, sehingga masuk dalam kategori sangat baik. Mutu dan kinerja pada unsur-unsur pelayanan tersebut minimal dapat dipertahankan dan bisa ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan masyarakat pencari layanan.

b. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Merupakan nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan, yang diperoleh dari jumlah nilai dibagi dengan jumlah responden (150), dimana diperoleh nilai sebagai berikut:

Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur Pelayanan

Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	3,220
2.	Persyaratan pelayanan	3,220
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,033
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,240
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,280
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,227
7.	Kecepatan pelayanan	3,133
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,227
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,353
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,860
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,800
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,433
13.	Kenyamanan lingkungan	3,067
14.	Keamanan pelayanan	3,207

Sumber: Hasil Survei

Nilai rata-rata per unsur pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat berdasarkan hasil survei menunjukkan nilai yang baik, bahkan sangat baik, dimana rentang nilai yang diperoleh berada pada angka 3,033 sampai dengan 3,860, dengan semua unsur pelayanan memperoleh nilai diatas 3,000. Berdasarkan nilai yang diperoleh tersebut dapat dikatakan bahwa mutu dan kinerja pelayanan sudah dalam kategori baik, bahkan sangat baik. Namun walaupun nilai yang didapatkan rata-rata sangat baik, akan tetapi masih terdapat 2 unsur yang cukup rendah yaitu kejelasan petugas pelayanan dengan nilai 3,033 dan kenyamanan lingkungan yang hanya mempunyai nilai 3,067, meskipun masuk dalam kategori baik tetapi nilai ini berada jauh diantara nilai-nilai unsur yang lain. Rendahnya nilai unsur kejelasan petugas pelayanan dan kenyamanan lingkungan ini menunjukkan bahwa pencari layanan masih mengharapkan perlu peningkatan pada kualitas sarana dan prasarana pendukung layanan yang dapat memberikan kenyamanan ketika mencari layanan.

Nilai rata-rata tertinggi ada pada unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 3,860, dan diikuti dengan unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai 3,800. Selanjutnya unsur kepastian jadwal pelayanan dengan nilai 3,433 yang diikuti unsur kesopanan dan keramahan petugas yang memperoleh nilai 3,35, serta unsur-unsur pelayanan lainnya yang memperoleh nilai di bawahnya. Berdasarkan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa mutu dan kinerja pelayanan yang diberikan termasuk kategori sangat baik yang dimungkinkan untuk ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

c. Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan

Untuk mengetahui nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan maka nilai unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,071. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dan berdasarkan penghitungan didapat nilai sebagai berikut:

Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan

Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang
1.	Prosedur pelayanan	0,229
2.	Persyaratan pelayanan	0,229
3.	Kejelasan petugas pelayanan	0,215
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	0,230
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	0,233
6.	Kemampuan petugas pelayanan	0,229
7.	Kecepatan pelayanan	0,222
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,229
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	0,238
10.	Kewajaran biaya pelayanan	0,274
11.	Kepastian biaya pelayanan	0,270
12.	Kepastian jadwal pelayanan	0,244
13.	Kenyamanan lingkungan	0,218
14.	Keamanan pelayanan	0,228
	Jumlah	3,287

Sumber: Hasil Survei

Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang didapatkan dari nilai unsur pelayanan dikalikan nilai penimbang 0,071 diperoleh hasil seperti dalam tabel di atas. Nilai rata-rata tertimbang pada setiap unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 0,215 sampai dengan 0,274, dengan rentang nilai tersebut maka dapat dikatakan bahwa nilai yang diperoleh Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat masuk dalam kategori sangat baik. Rentang nilai yang diperoleh berada pada rentang yang cukup banyak, artinya ada nilai yang berbeda jauh dengan nilai yang lain. Nilai yang mempunyai selisih cukup jauh adalah pada unsur kejelasan petugas pelayanan dan kenyamanan lingkungan apabila dibandingkan dengan nilai unsur yang lain. Peningkatan kualitas pada unsur kejelasan petugas pelayanan dan kenyamanan lingkungan menjadi harapan pencari layanan yang masih menganggap nilai unsur ini meskipun baik tetapi berada jauh dibawah nilai yang lain.

Nilai indeks unit pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat yang diperoleh dari akumulasi nilai rata-rata tertimbang pada seluruh unsur pelayanan adalah sebesar 3,287, dimana nilai ini berada dalam kategori sangat baik. Berdasarkan nilai indeks unit pelayanan tersebut, akan dapat diinterpretasikan tingkat

kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan dilakukan konversi dan pengalihan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

d. Konversi Indeks

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan adalah dengan mengkalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25. Hasil yang diperoleh sama dengan $3,287 \times 25 = 82,18$.

Nilai kemudian dikonversi dengan pedoman sebagai berikut:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 43,75	D	Tidak baik
43,76 – 62,50	C	Kurang baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kep.MenPAN 25/2004

Nilai **82,18** dikonversikan dengan tabel pedoman didapat hasil sebagai berikut:

- Mutu Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat = **A**,
- Kinerja Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat dalam pelayanan = **Sangat Baik**.

e. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Mutu pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat masuk dalam kategori sangat baik.

- 2) Kinerja pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat masuk dalam kategori sangat baik.

Meskipun hasil dari survei IKM secara umum pada Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat masuk dalam kategori sangat baik, tetapi ada beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan maupun kinerja pelayanannya.

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 14 unsur pelayanan, unsur yang mempunyai nilai indeks jauh dibawah unsur yang lain adalah kejelasan petugas pelayanan dan kenyamanan lingkungan. Nilai ini sangat berbeda dengan nilai unsur-unsur lain yang memperoleh nilai cukup tinggi. Kejelasan petugas pelayanan dan kenyamanan lingkungan menjadi keluhan utama para pencari layanan untuk segera ditingkatkan kualitasnya, sehingga bisa memberikan rasa nyaman bagi pencari layanan. Hal ini tentunya memerlukan penyiapan dan perbaikan tentang kejelasan petugas pelayanan dan sarana prasarana untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan pencari layanan.

Hampir semua unsur pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat termasuk dalam kategori sangat baik. Pada unsur-unsur pelayanan ini, para pencari layanan sangat puas, terbukti dengan perolehan nilai yang rata-rata masuk dalam kategori sangat baik.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat berada pada kategori sangat baik dengan hampir semua unsur perlu dipertahankan. Hanya beberapa unsur yang perlu ditingkatkan seperti unsur kejelasan petugas pelayanan dan kenyamanan lingkungan agar dapat lebih memuaskan masyarakat.