

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS
SE KABUPATEN KULON PROGO
TAHUN 2017**

Tesis S-2
Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh:
CLARA DYAH RINTAKA ESTI
161103174

MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA
2018

LEMBAR PENGESAHAN

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Kulon Progo, April 2018

Clara Dyah Rintaka Esti

STIE Widya Wiwana
Jangan Plagiat

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan Kasih Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini. Penyelesaian tesis ini tidak terlepas atas bantuan, peran dan dukungan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Anas Hidayat, MBA, Ph.D dan Ibu Dra Lukia Zuraida, MM terima kasih atas bimbingan dan motivasi yang diberikan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
2. Drs. John Suprihanto, MIM, PH.D selaku Direktur Magister Manajemen STIE Widy a Wiwaha Yogyakarta.
3. Seluruh dosen Pascasarjana Magister Manajemen STIE Widy a Wiwaha atas ilmu, bimbingan dan motivasi yang telah diberikan.
4. Kepala Bagian Organisasi Kabupaten Kulon Progo yang telah membantu penyelesaian tesis ini.
5. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo yang telah memberikan informasi-informasi dan data yang diperlukan dalam penyusunan tesis ini.
6. Kepala Puskesmas Nanggulan beserta staff yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan tesis ini.
7. Suamiku tersayang Gunanto serta kedua permata hatiku Andihan Lukas Argadhika dan Guido Rolan Wasesa, terima kasih atas kasih sayang, doa dan dukungan yang telah diberikan.

8. Mahasiswa Magister Manajemen angkatan 16.1.A semoga tali persaudaraan tetap terjalin sampai kapanpun.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan tesis ini.

Akhirnya, semoga karya ilmiah ini membawa manfaat bagi kita semua, khususnya bagi Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo dalam upaya peningkatan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Kulon Progo, April 2018

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAM JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A Latar Belakang	1
B Perumusan Masalah	11
C Pertanyaan Penelitian	11
D Tujuan Penelitian	11
E Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	13
B Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014	23
C Puskesmas	34

D Kerangka Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A Rancangan / Desain Penelitian	37
B Definisi Operasional	37
C Populasi Dan Sampel	38
D Instrumen Penelitian	39
E Pengumpulan Data	40
F Metode Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A Hasil Penelitian	45
B Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A Kesimpulan	89
B Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Penelitian	36
Gambar 4.1	Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur	53
Gambar 4.2	Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pendidikan	54
Gambar 4.3	Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan	55
Gambar 4.4	Unsur Pelayanan Dengan Kinerja Baik dan Sangat Baik	73
Gambar 4.5	Proporsi Puskesmas Dengan Kinerja Baik dan Sangat Baik	76
Gambar 4.6	Peta Puskesmas Dengan Kinerja Baik dan Sangat Baik	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pikir Penelitian	31
Gambar 4.1 Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur	48
Gambar 4.2 Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pendidikan ..	49
Gambar 4.3 Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan	50

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo Semester I Tahun 2017	10
Tabel 2.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	33
Tabel 3.1	Skala dan Bobot Penilaian Dalam Pengukuran IKM	39
Tabel 3.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	44
Tabel 4.1	Tingkat Pendidikan Masyarakat Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017	49
Tabel 4.2	Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Kulon Progo per 31 Desember 2017	50
Tabel 4.3	Hasil Analisis Beban Kerja dan Realisasi Jumlah Sumber Daya Manusia Yang Ada di Puskesmas Kabupaten Kulon Progo per 30 Juni 2017	51
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur	52
Tabel 4.5	Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan	53
Tabel 4.6	Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan	55
Tabel 4.7	Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	58
Tabel 4.8	Rata-rata Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan	72
Tabel 4.9	Urutan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dari Nilai Unsur Yang Tertinggi Sampai Yang Terendah	74
Tabel 4.10	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Per Puskesmas Se Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017	75

Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	39
Tabel 4.1 Tingkat Pendidikan Masyarakat Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017 ...	44
Tabel 4.2 Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Kulon Progo per 31 Desember 2017	45
Tabel 4.3 Hasil Analisis Beban Kerja dan Realisasi Jumlah Sumber Daya Manusia Yang Ada di Puskesmas Kabupaten Kulon Progo per 30 Juni 2017	46
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur	47
Tabel 4.5 Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan ...	48
Tabel 4.6 Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan	50
Tabel 4.7 Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	53
Tabel 4.8 Rata-rata Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan ...	54

STIE Widya Widwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Form Survey Kepuasan Masyarakat	92
Lampiran 2	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Galur 1 Tahun 2017	93
Lampiran 3	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Galur 2 Tahun 2017	94
Lampiran 4	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Panjatan 1 Tahun 2017	95
Lampiran 5	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Panjatan 2 Tahun 2017	96
Lampiran 6	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Wates Tahun 2017	97
Lampiran 7	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Temon 1 Tahun 2017	98
Lampiran 8	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Temon 2 Tahun 2017	99
Lampiran 9	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pengasih 1 Tahun 2017	100
Lampiran 10	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pengasih 2 Tahun 2017	101
Lampiran 11	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Lendah 1 Tahun 2017	102
Lampiran 12	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Lendah 2 Tahun 2017	103
Lampiran 13	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sentolo 1 Tahun 2017	104
Lampiran 14	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sentolo 2 Tahun 2017	105
Lampiran 15	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kokap 1 Tahun 2017	106

Lampiran 16	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kokap 2 Tahun 2017	107
Lampiran 17	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Nanggulan Tahun 2017	108
Lampiran 18	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Girimulyo 1 Tahun 2017	109
Lampiran 19	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Girimulyo 2 Tahun 2017	110
Lampiran 20	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kalibawang Tahun 2017	111
Lampiran 21	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Samigaluh 1 Tahun 2017	112
Lampiran 22	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Samigaluh 2 Tahun 2017	113

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo dan mengetahui Indek Kepuasan Masyarakat di Puskesmas se Kabupaten Kulon berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat semester II Tahun 2017.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif bersifat deskriptif, analisis data yang dilakukan tidak untuk menerima atau menolak hipotesis melainkan berupa deskripsi atas gejala-gejala yang diamati, Sumber data penelitian adalah hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di 21 Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pelayanan Puskesmas berada pada tingkat yang sangat baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,335 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 83,375. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah penunjuk arah pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,873 dengan nilai konversi IKM sebesar 96,825. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah ketepatan jam buka pelayanan dengan nilai IKM sebesar 2,839 dan nilai konversi IKM sebesar 70,975.

Kata kunci : Survey Kepuasan Masyarakat, Puskesmas

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of service delivery that has been implemented by Puskesmas se Kulon Progo Regency and to know the Indeks Satisfaction of Public in Puskesmas se Kulon Regency based on Satisfaction Survey of Community Semester II Year 2017. This research type is qualitative research is descriptive. Sources of research data is the result of Community Satisfaction Survey conducted in 21 Puskesmas se Kulon Progo Regency.

The results showed that the average Puskesmas service is at a very good level with the value of Community Satisfaction Index (IKM) of 3.335 and with an IKM conversion value of 83.375. Indicators that have the highest IKM value is the direction of service with an IKM value of 3.873 with an IKM conversion value of 96.825. While indicators that have the lowest IKM value is the accuracy of service hours with an SME value of 2.839 and the value of IKM conversion of 70.975.

Key words: Public Satisfaction Survey, Puskesmas

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan

yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan undangundang tentang pelayanan publik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih

menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia diamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan public. Untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan public.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi

setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Maksud dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai acuan dan standart bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Pusat maupun di Daerah, dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan instansi /atau unit pelayanan masing-masing. Sedangkan tujuan dari penyusunan IKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan masing-masing Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dari waktu ke waktu.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam

Permen PAN tersebut dijelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Didalam pengertian tersebut terdapat kata penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah disini adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat kedua dimana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dengan berpedoman pada kalimat tersebut maka dapat dijelaskan bahwa semua warga negara tanpa kecuali mempunyai hak yang sama dalam penghidupan dan pekerjaan, penghidupan disini mengandung arti hak untuk memperoleh kebutuhan materiil seperti sandang, pangan dan papan yang layak dan juga kebutuhan immateri seperti kesehatan, kerohanian, dan lain-lain.

Demikian juga halnya kesehatan dapat pula diartikan investasi karena kesehatan adalah modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap masyarakat untuk dapat beraktifitas sesuai dengan tugas dan kewajibannya masing-masing sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat secara ekonomi. Namun bila kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan bisa-bisa seluruh

harta dan kekayaan yang mereka peroleh habis digunakan untuk memperoleh kesehatan tersebut. Sehingga pemerintah harus mengusahakan bidang kesehatan dengan sebaik-baiknya, yaitu menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat umum.

Namun harus diakui bahwa kualitas kesehatan masyarakat Indonesia selama ini tergolong rendah. Selama ini masyarakat, terutama masyarakat miskin, cenderung kurang memperhatikan kesehatan mereka. Hal ini dapat disebabkan karena rendahnya tingkat pemahaman mereka akan pentingnya kesehatan dalam kehidupan, padahal kesadaran rakyat tentang pemeliharaan dan perlindungan kesehatan sangatlah penting untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi tingginya.

Tetapi, disisi lain, rendahnya derajat kesehatan masyarakat dapat pula disebabkan oleh ketidakmampuan mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena mahalnya biaya pelayanan yang harus dibayar. Tingkat kemiskinan yang tinggi menyebabkan masyarakat miskin tidak mampu memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang tergolong mahal. Banyak penelitian empiris yang menyatakan bahwa kesehatan berbanding terbalik dengan kemiskinan, dimana ada kemiskinan maka masalah kesehatan akan semakin nyata terjadi.

Untuk mengatasi permasalahan ini pemerintah saat ini sudah mengeluarkan Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang diperuntukkan bagi masyarakat miskin yang tidak mempunyai jaminan kesehatan. Sedangkan

untuk masyarakat yang mampu diharapkan mencari / memperoleh jaminan kesehatan secara mandiri.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Untuk itu maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas –asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Hal ini sejalan dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu

memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan adanya suatu bentuk evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu cara evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survey Kepuasan Masyarakat ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkala minimal 2 (dua) kali dalam setahun. Apabila dibutuhkan, Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilengkapi survey secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Puskesmas sebagai salah satu Instansi Pemerintah untuk mendapatkan layanan kesehatan tingkat pertama, diwajibkan juga untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di Puskesmas. Data hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo pada Semester I Tahun 2017 dapat dilihat dalam tabel 1.1

Tabel 1.1
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Se Kabupaten Kulon Progo
 Semester I Tahun 2017

NO	PUSKESMAS	NILAI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA
1	Nanggulan	79.08	B	Baik
2	Galur I	78.05	B	Baik
3	Galur II	75.82	B	Baik
4	Girimulyo I	73.31	B	Baik
5	Girimulyo II	75.2	B	Baik
6	Wates	78.62	B	Baik
7	Temon I	78.06	B	Baik
8	Temon II	78.88	B	Baik
9	Sentolo II	76.87	B	Baik
10	Sentolo II	77.41	B	Baik
11	Samigaluh I	83.84	A	Sangat Baik
12	Samigaluh II	79.45	B	Baik
13	Pengasih I	84.53	A	Sangat Baik
14	Pengasih II	78.34	B	Baik
15	Panjatan I	77.84	B	Baik
16	Panjatan II	83.70	A	Sangat Baik
17	Lendah I	76.47	B	Baik
18	Lendah II	80.73	B	Baik
19	Kokap I	83.82	A	Sangat Baik
20	Kokap II	81.52	A	Sangat Baik
21	Kalibawang	81.18	B	Baik
	Jumlah	1662.72		
	Rata - rata	79.18	B	Baik

Sumber : Data Primer Diolah (2017)

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2017 diketahui bahwa baru 5 (23,81 %) Puskesmas mempunyai kinerja sangat baik. Lainnya 16 Puskesmas (76,19 %) mempunyai kinerja baik.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu masih rendahnya Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo
2. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo
3. Bagaimana nilai masing-masing unsur pelayanan yang ada dalam Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo
2. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo
3. Mengetahui nilai masing-masing unsur pelayanan yang ada dalam Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas :

- Sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sudah diberikan
- Sebagai umpan balik / masukan dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan kesehatan

2. Bagi Masyarakat :

Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo

3. Bagi Pengambil Kebijakan :

Sebagai dasar pembuatan kebijakan dalam rangka perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada umumnya dan Puskesmas pada khususnya

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Undang-Undang No 25 Tahun 2009

Menurut amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Demi meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Untuk itu dibuatlah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

- (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- (3) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- (4) Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- (5) Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam

organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

- (6) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- (7) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- (8) Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- (9) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
- (10) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
- (11) Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak yang diputus oleh ombudsman.

(12) Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.

(13) Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sedangkan tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Asas Penyelenggaraan pelayanan publik :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Ruang Lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan barang publik meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran

pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

Pelayanan atas jasa publik meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan,

tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

Pelayanan administratif meliputi:

- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan

Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab. Pembina sebagaimana dimaksud terdiri atas:

- a. pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya;
- b. gubernur pada tingkat provinsi;
- c. bupati pada tingkat kabupaten; dan
- d. walikota pada tingkat kota.

Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan menteri. Pembina

wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan gubernur.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi.

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. Berdasarkan hasil evaluasi penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana. Evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja. Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.

Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

Kabupaten/Kota. Masyarakat yang melakukan pengaduan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan. Pengaduan dilakukan terhadap penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan dan pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan. Atasan pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran. Pemberian sanksi dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengaduan diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya. Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.

Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat nama dan alamat lengkap, uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita, permintaan penyelesaian yang diajukan, tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan. Pengaduan dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pengadu dianggap mencabut pengaduannya. Penyelesaian pengaduan dilakukan oleh ombudsmen dan atau penyelenggara pelayanan publik.

Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara. Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara. Pengajuan gugatan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

B. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Tetapi keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, Keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku. Untuk itu Pemerintah

melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan Peraturan baru tentang Survey Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap

setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

Tujuan Peraturan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran dari survey ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP). Hasil Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri.

Menurut Permen PAN tersebut yang dimaksud dengan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dalam Permen PAN tersebut juga ditetapkan 9 unsur yang “*relevant, valid*” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, 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 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. Maklumat Pelayanan Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kulon Progo unsur penilaian dikembangkan menjadi 14 unsur yaitu :

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. Ketepatan jam buka pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
4. Waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

5. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
6. Kesesuaian hasil pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
7. Kemampuan pelaksana, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
8. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
9. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
10. Maklumat pelayanan, yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
11. Fasilitas pelayanan, yaitu sarana prasarana yang ada yang mendukung kelancaran dan kenyamanan pelayanan;
12. Kondisi fasilitas pelayanan, yaitu kondisi sarana prasarana yang ada yang mendukung kelancaran dan kenyamanan pelayanan;
13. Sarana pengaduan, yaitu sarana yang ada yang digunakan untuk menyampaikan saran dan keluhan;

14. Penunjuk arah, yaitu sarana penunjang yang menunjukkan arah lokasi / tempat / ruangan di dalam penyelenggaraan pelayanan;

Pedoman pemikiran Indeks kepuasan masyarakat (IKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi dalam mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan. Kebijakan yang dibuat adalah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Masih menurut Permen PAN No 16 Tahun 2014 “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan. Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang diberikan. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Dalam Permen PAN Nomor 16 Tahun 2014 disebutkan juga bahwa Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan pula sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam

menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dapat menunjukkan kinerja dari Penyelenggara Pelayanan Publik.

Langkah- Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

1. Persiapan

Persiapan tersebut meliputi penetapan pelaksanaannya. Penetapan pelaksanaannya dapat dilaksanakan sendiri atau dapat juga dilaksanakan oleh unit Independen. Dalam penyiapan bahan IKM menggunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan.

Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bagian kuisisioner ada tiga, yaitu :

- a. Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan yang berguna dalam menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- b. Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (bila kuisisioner diisi oleh masyarakat, maka bagian ini tidak diisi)
- c. Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai

Selain kuisisioner, juga perlu dipersiapkan bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan. Jawaban ini harus mencerminkan

secara umum kualitas dari tingkat pelayanan. Kualitas pelayanan dari yang sangat baik sampai yang tidak baik.

Kemudian ditetapkan juga jumlah responden yang minimal harus 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan dengan berdasarkan pada :

$$[\text{jumlah unsur} + 1] \times 10 = \text{Jumlah responden}$$

Jadi $[14 + 1] \times 10 = 150$ orang (kategori data analisis oleh Freeman).

Kemudian menentukan lokasi dan waktu pengumpulan data. Terakhir adalah penyusunan jadwal kegiatan. Penyusunan jadwal kegiatan, diperkirakan memerlukan waktu 15 hari dengan rincian :

- a. Persiapan 2 hari kerja
- b. Pelaksanaan pengumpulan data 5hari kerja
- c. Pengolahan data indeks 3hari
- d. Penyusunan pelaporan hasil 5hari

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pelaksanaan pengumpulan data meliputi pengumpulan data terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Kemudian melaksanakan pengisian kuisioner. Jika kuisioner tersebut dilakukan oleh unit pelayanan, maka hasilnya bisa dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Sedangkan bila dilakukan oleh pencacah dapat melalui wawancara. Tahap berikutnya adalah pengujian kualitas data. Data yang didapat merupakan pendapat

masyarakat yang dimasukkan dari kuisisioner, kemudian di kompilasikan .
Data diberi keterangan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dan
jadilah bahan analisis obyektivitas.

3. Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Penhitungan nilai rata-rata tertimbang menggunakan formula Kepmen
PAN No 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan
Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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

Interpretasi nilai IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian
dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\begin{aligned} & \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ & \text{atau} \\ & \text{IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{nilai IKM}}{4} \times 100 \end{aligned}$$

Terhadap unit pelayanan yang mempunyai karakteristik yang berbeda-
beda, dimungkinkan untuk :

a. Menambah unsur yang dianggap relevan

- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.1
 Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25,00- 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76- 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51- 81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26- 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Data Sekunder (2017)

- b. Perangkat Pengolahan

Perangkat pengolahan data bisa secara manual, bisa juga menggunakan aplikasi *Excel*.

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Laporan hasil penyusunan indeks terdiri dari Indeks per Unsur Pelayanan dan Prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Di dalam Indeks per Unsur Pelayanan, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit

(gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

C. Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014 yang dimaksud dengan Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan. Pusat Kesehatan Masyarakat perlu ditata ulang untuk meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan derajat masyarakat serta menyukseskan program jaminan sosial nasional.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

- a. memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
- b. mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu

- c. hidup dalam lingkungan sehat;
- d. memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

D. Kerangka Penelitian

Puskesmas merupakan salah lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari Puskesmas adalah menyelenggarakan pelayanan publik khususnya dalam bidang kesehatan. Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kegiatan yang sudah dilakukan. Agar evaluasi lebih bersifat obyektif kiranya perlu melibatkan masyarakat dalam pelaksanaannya. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat maka akan diketahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Selain juga diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu. Juga diketuai kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

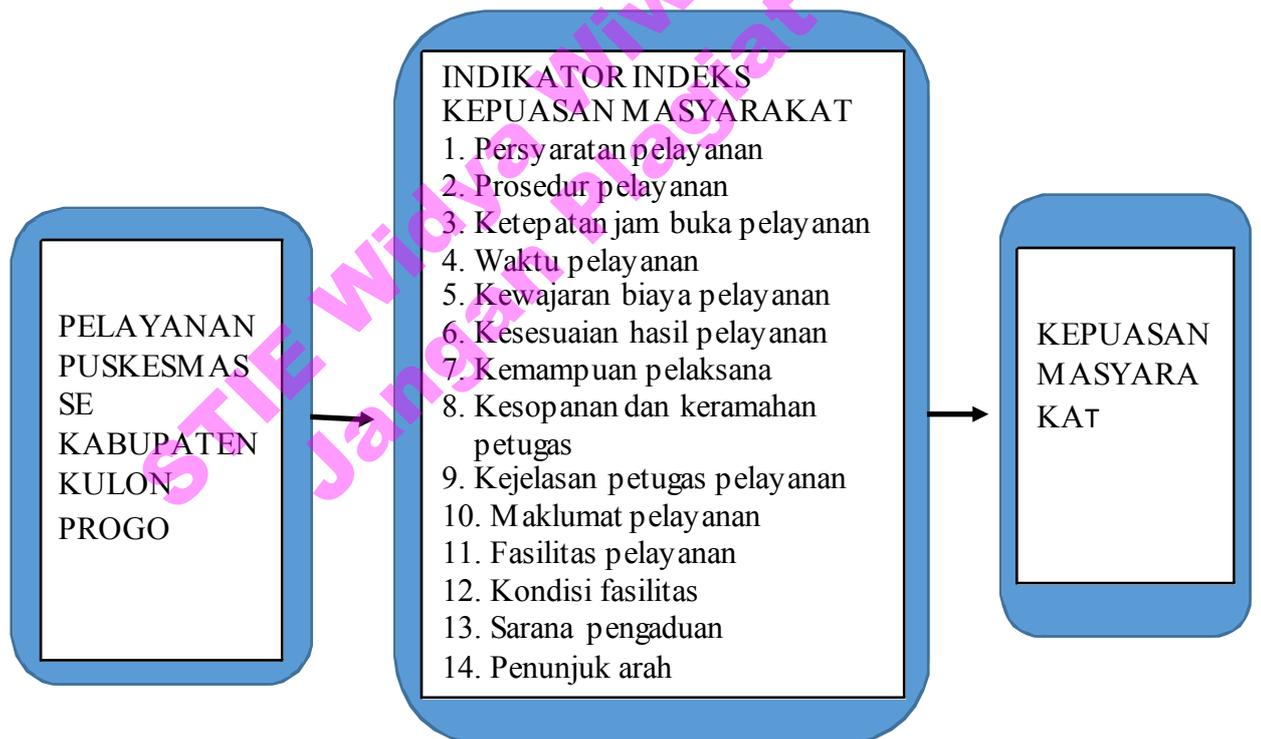
Untuk pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat yang dikeluarkan oleh Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Permenpan ini ada 14 indikator unsur penilaian untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berikut gambar skema dari kerangka pikir penelitian yang akan dilakukan :

Gambar 3.1

Kerangka Pikir Penelitian



Sumber : Data Primer (2017)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan/Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2008), “ Metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada tempat yang alamiah, dan penelitian tidak membuat perlakuan, dalam mengumpulkan data bersifat *empiric*, yaitu berdasarkan pandangan dari sumber data, bukan pandangan peneliti” p.45.

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, analisis data yang dilakukan tidak untuk menerima atau menolak hipotesis (jika ada) melainkan berupa deskripsi atas gejala-gejala yang diamati, yang tidak selalu harus berbentuk angka-angka atau koefisien antar variabel. Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat.

B. Definisi Operasional

1. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan

lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan Puskesmas adalah semua Puskesmas yang ada di Kabupaten Kulon Progo sebanyak 21 Puskesmas.

2. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah memanfaatkan / merasakan jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh seluruh Puskesmas di Kabupaten Kulon Progo
3. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat di seluruh Puskesmas Kabupaten Kulon Progo yang dilaksanakan pada Semester II Tahun 2017

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi dalam penelitian adalah sejumlah besar subyek yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapat layanan kesehatan di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo
2. Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan cara tertentu hingga dianggap dapat mewakili. Dalam hal ini yang menjadi sampel berdasarkan Permen PAN Nomor 16 Tahun 2014 adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Peneliti menggunakan metode *accidental*

sampling pada penarikan sampel yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kemudahan, yaitu sampel dapat terpilih karena berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat. Jumlah sampel yang menjadi responden penelitian ini dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk mengetahui akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih di tetapkan minimal 150 orang dengan dasar $(\text{jumlah unsur penilaian} + 1) \times 10$, sehingga jumlah responden $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden per Puskesmas. Untuk total responden $150 \text{ responden} \times 21 \text{ Puskesmas} = 3.150$ responden.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner kemudian dibagikan kepada 150 responden di setiap Puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Kulon Progo. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat menurut Permenpan No 16 Tahun 2014. Instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur skala bertingkat dengan 4 skala pengukuran atau dengan 4 alternatif jawaban, yaitu SS = Sangat Setuju, S = Setuju, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju. Berikut tabel yang menunjukkan skala bobot penilaian yang digunakan.

Tabel 3.1.
Skala dan Bobot Penilaian Dalam Pengukuran IKM

No	Skala	Bobot Penilaian
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Data Primer (2017)

E. Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini digunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan/suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interviu dan observasi. Pengumpulan data primer dilakukan dengan memberikan kuesioner dan wawancara dengan responden yang terpilih menjadi sampel.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh/ dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Data sekunder juga dapat diperoleh dari sumber tidak langsung berupa data dokumentasi arsip-arsip resmi. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo.

Langkah pengumpulan data :

1. Persiapan

Persiapan tersebut meliputi penetapan pelaksanaan survey. Untuk pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Instansi Pelayanan Publik Kabupaten Kulon Progo di koordinir oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo. Untuk menjaga akurasi hasil survey maka pelaksanaan survey dilaksanakan oleh pihak ketiga yang menjadi rekanan dari Bagian Organisasi. Dalam penyiapan bahan survey IKM menggunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan

masyarakat penerima layanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bagian kuisisioner ada tiga, yaitu :

- a. Bagian 1 : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan yang berguna dalam menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- b. Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (bila kuisisioner diisi oleh masyarakat, maka bagian ini tidak diisi)
- c. Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan pengumpulan data meliputi pengumpulan data terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan dengan cara responden mengisi kuisisioner yang telah dibagikan oleh petugas. Setelah diisi kuisisioner dikembalikan kepada petugas. Petugas memeriksa kelengkapan isian kuisisioner, apabila kurang lengkap petugas meminta tambahan informasi kepada responden.

3. Waktu pelaksanaan pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan pada Bulan Desember Tahun 2017 sampai Pebruari 2018.

4. Metode yang digunakan

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah survey kepada masyarakat/pengunjung Puskesmas yang ada di Kabupaten Kulon Progo.

F. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan Permen PAN Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

1. *Editing*

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada petugas, segera petugas meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, petugas menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Petugas memilih atau menyortir data atau angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

2. Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau main tabel, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

3. Analisis IKM dan Interpretasi

Dalam analisis IKM ini berdasarkan pada Permen PAN Nomor 16 Tahun 2014 dimana terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$BNRT = \frac{JB}{JU} = \frac{1}{4} = 0,071$$

BNRT adalah bobot nilai rata-rata tertimbang, JB adalah jumlah bobot dan JU adalah jumlah unsur.

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

Berikut adalah tabel Nilai Persepsi, Nilai Internal IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 3.2.
 Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM,
 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25,00- 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76- 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51- 81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26- 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Data Sekunder (2017)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas se Wilayah Kabupaten Kulon Progo. Berdasar Peraturan Bupati Nomor 84 Tahun 2008, tentang Uraian Tugas pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat, UPTD Puskesmas mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. UPTD Puskesmas di Kabupaten Kulon Progo berjumlah 21 unit yang tersebar di 12 Kecamatan yaitu Puskesmas Wates, Puskesmas Temon I, Puskesmas Temon II, Puskesmas Panjatan I, Puskesmas Panjatan II, Puskesmas Galur I, Puskesmas Galur II, Puskesmas Lendah I, Puskesmas Lendah II, Puskesmas Sentolo I, Puskesmas Sentolo II, Puskesmas Pengasih I, Puskesmas Pengasih II, Puskesmas Kokap I, Puskesmas Kokap II, Puskesmas Naggulan, Puskesmas Girimulyo I, Puskesmas Girimulyo II, Puskesmas Samigaluh I, Puskesmas Samigaluh II, Puskesmas Kalibawang.

Untuk Tahun 2017 semua Puskesmas di Kabupaten Kulon Progo sudah ditetapkan sebagai Puskesmas dengan status BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) penuh. Sehingga mempunyai fleksibilitas yang cukup tinggi dalam pengelolaan keuangannya. Pada akhir Tahun 2017 semua Puskesmas di Kabupaten Kulon Progo juga sudah terakreditasi.

Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu dari empat kabupaten yang ada di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yang beribu kota di Wates dan terletak 30 km sebelah barat kota Yogyakarta dengan luas 586,28 km². Wilayah Kabupaten Kulon Progo sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Magelang, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman, sebelah selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia, sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Purworejo.

Secara umum kondisi Kabupaten Kulon Progo wilayahnya adalah daerah datar, meskipun dikelilingi pegunungan yang sebagian besar terletak pada wilayah utara. Luas wilayahnya 17,58 % berada pada ketinggian < 7 meter di atas permukaan laut, 15,20% pada ketinggian 8-25 m di atas permukaan laut, 22,85% berada pada ketinggian 25-100 m di atas permukaan laut, 33,00% berada pada ketinggian 101-500 m di atas permukaan laut, 11,37% berada pada ketinggian > 500 m di atas permukaan laut.

Secara garis wilayahnya di bagi tiga bagian yaitu :

Bagian Utara : merupakan dataran tinggi/perbukitan menora dengan ketinggian antara 500-1.000 m di atas permukaan laut. Meliputi Puskesmas Girimulyo 1 dan 2, Puskesmas Kokap 1 dan 2, Puskesmas Samigaluh 1 dan 2 dan Puskesmas Kalibawang

Bagian Tengah : merupakan daerah perbukitan dengan ketinggian 100-500 m di atas permukaan laut. Meliputi Puskesmas Nanggulan,

Puskesmas Sentolo 1 dan 2, Puskesmas Pengasih 1 dan 1 dan sebagian Puskesmas Lendah

Bagian Selatan : merupakan dataran rendah dengan ketinggian sampai 100 m di atas permukaan laut. Meliputi Puskesmas Temon 1 dan 2, Puskesmas Wates, Puskesmas Panjatan 1 dan 2, Puskesmas Galur 1 dan 2 dan sebagian Puskesmas Lendah.

Dengan topografi seperti tersebut diatas menempatkan beberapa wilayah Kabupaten Kulon Progo sebagai daerah rawan bencana baik bencana banjir, tanah longsor, kekeringan maupun gempa bumi. Akibat dari bencana itupun akan sangat berpengaruh terhadap kualitas kesehatan baik kualitas manusia maupun lingkungannya.

2. Demografi

a. Distribusi Penduduk

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan & Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo, registrasi penduduk pertengahan Tahun 2016 sebanyak 437.441 jiwa. Dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 216.902 jiwa (49,58%) dan perempuan sebanyak 220.539 jiwa (50,42%). Sex ratio laki-laki : perempuan adalah 98,4 sedangkan jumlah rumah tangga sebanyak 146.414 KK dengan rata-rata penghuni rumah tangga sebanyak 3 jiwa.

b. Beban Tanggungan

Struktur penduduk di Kabupaten Kulon Progo tergolong produktif, dimana jumlah penduduk produktif usia 15-64 tahun berjumlah 292.530 jiwa dari total penduduk 437.441 jiwa, atau mempunyai proporsi sebesar 66,87%. Angka beban ketergantungan yakni ratio antara jumlah penduduk usia produktif (15-64 tahun) dengan jumlah penduduk usia tidak produktif (0-14 tahun dan > 65 tahun) adalah 49,54% yang berarti setiap 100 penduduk usia produktif menanggung 49 penduduk usia tidak produktif.

c. Kepadatan Penduduk

Rata-rata kepadatan penduduk Kabupaten Kulon Progo mencapai 746 jiwa/km². Dengan rata-rata jumlah anggota per keluarga 3 jiwa. Dilihat dari kepadatan penduduk per Puskesmas terpadat adalah Puskesmas Wates yang mempunyai luas wilayah 32 km² atau 5,46% dari luas Kabupaten Kulon Progo berpenduduk 437.441 jiwa atau 10,87% dari total penduduk Kabupaten Kulon Progo sehingga rata-rata kepadatan per kilometre persegi di Puskesmas Wates adalah 1.487 jiwa. Kepadatan penduduk terendah di Puskesmas Samigaluh 2 dengan luas wilayah 33,29 km² atau 5,8% dari total luas Kabupaten Kulon Progo berpenduduk 13.593 jiwa atau 6,54% dari total penduduk Kabupaten Kulon Progo dengan rata-rata kepadatan 413 jiwa/km².

d. Tingkat Pendidikan Penduduk

Tingkat pendidikan penduduk Kabupaten Kulon Progo dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1
Tingkat Pendidikan Masyarakat Kabupaten Kulon Progo
Tahun 2017

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1	Tidak Lulus SD	46.894	10,72
2	SD / MI	130.182	29,76
3	SMP / MTs	85.564	19,56
4	SMA/MA/Kejuruan	141.775	32,41
5	D1/D2	3.455	0,79
6	Akademi/D3	7.743	1,77
7	Universitas/D4	20.953	4,79
8	S2/S3	875	0,20

Sumber : Data Primer Diolah (2017)

e. Perilaku Penduduk

Komponen perilaku sehat penduduk merupakan garapan utama promosi kesehatan. Promosi kesehatan adalah proses memandirikan masyarakat agar dapat memelihara, meningkatkan dan melindungi kesehatannya. Dari hasil review PHBS (Perilaku Hidup Bersih dan Sehat) pada tatanan Rumah Tangga Tahun 2016 diperoleh hasil 43,57% rumah tangga telah melaksanakan PHBS dari 106.630 rumah tangga dipantau atau meningkat dibandingkan Tahun 2015 sebesar 34,52%, sedangkan kondisi pada Tahun 2014 sebesar 32,92%.

f. Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Kulon Progo dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2
Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Kulon Progo
per 31 Desember 2017

No	Prasarana Pelayanan Kesehatan	Tahun				2016
		2013	2014	2015	2016	
1	Puskesmas					
	i. Puskesmas Perawatan/Rawat inap	6	6	6	6	Unit
	ii. Puskesmas Non Perawatan inap	15	15	15	15	Unit
	iii. Puskesmas Pembantu	63	63	63	63	Unit
	iv. Puskesmas Keliling (Pusling)	21	21	21	21	Unit
2	Poliklinik Bersalin/Rumah Bersalin	6	7	13	0	Unit
3	Poliklinik Perawatan	0	0	0	10	Unit
4	Rumah Sakit Umum					
	i. Rumah Sakit Negeri	1	2	2	2	Unit
	ii. Rumah Sakit Swasta	7	7	6	6	Unit
5	Praktek Dokter	102	103	92	22	Unit
	Praktek Dokter Bersama	0	0	0	0	Unit
	Balai Pengobatan	6	7	13	0	Unit

Sumber : Data Primer Diolah (2017)

g. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yang ada di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3
 Hasil Analisis Beban Kerja dan Realisasi Jumlah Sumber Daya
 Manusia Yang Ada di Puskesmas Kabupaten Kulon Progo
 per 30 Juni 2017

NO	PUSK	HASIL ABK	JML YG ADA	SELISIH = JML YG ADA – ABK	RINCIAN JUMLAH YG ADA					
					PNS	PTT	KONTRAK DAERAH	BLUD	THL	TOTAL
1	Temon I	60	39	-21	30	1	0	6	2	39
2	Temon II	28	22	-6	22	0	0	0	0	22
3	Wates	56	37	-19	26	0	0	5	6	37
4	Panjatan I	48	29	-19	24	1	0	4	0	29
5	Panjatan II	59	35	-24	24	4	0	4	3	35
6	Galur 1	25	20	-5	15	2	0	3	0	20
7	Galur 2	56	38	-18	29	2	0	0	7	38
8	Lendah 1	35	25	-10	18	1	0	6	0	25
9	Lendah 2	29	24	-5	17	0	0	4	3	24
10	Sentolo 1	64	44	-20	26	1	0	10	7	44
11	Sentolo 2	28	26	-2	17	1	2	6	0	26
12	Pengasih 1	33	24	-9	20	1	0	3	0	24
13	Pengasih 2	37	25	-12	16	2	0	5	2	25
14	Kokap 1	37	22	-15	18	1	0	3	0	22
15	Kokap 2	25	22	-3	21	0	0	0	1	22
16	Girimulyo 1	23	16	-7	15	1	0	0	0	16
17	Girimulyo 2	47	30	-17	27	2	0	1	0	30
18	Nanggulan	33	26	-7	21	1	0	4	0	26
19	Kalibawang	36	30	-6	23	2	0	4	1	30
20	Samigaluh 1	50	32	-18	29	2	0	1	0	32
21	Samigaluh 2	27	22	-5	14	3	0	5	0	22
	TOTAL	836	588	-248	452	28	2	74	32	588

Sumber : Data Primer Diolah (2017)

Dari data di atas dapat dilihat bahawa untuk kebutuhan Sumber Daya
 Manusia bila dibandingkan antara analisis beban kerja yang sudah

dilakukan dengan kenyataan yang ada masih jauh, masih kekurangan 248 tenaga kesehatan.

3. Deskripsi Responden Penelitian

a. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo (21 Puskesmas) pada Bulan Desember 2017 sampai dengan Pebruari 2018. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas dan terpilih menjadi responden. Sampel tiap Puskesmas sebanyak 150 responden sehingga total responden yang diambil sebanyak 150 orang x 21 Puskesmas = 3.150 responden, terdiri dari 891 orang laki-laki (28,31%) dan 2.619 orang perempuan (71,69%) dengan karakteristi responden sebagai berikut :

2) Karakteristik responden berdasarkan umur

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada table 4.4 di bawah ini.

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur

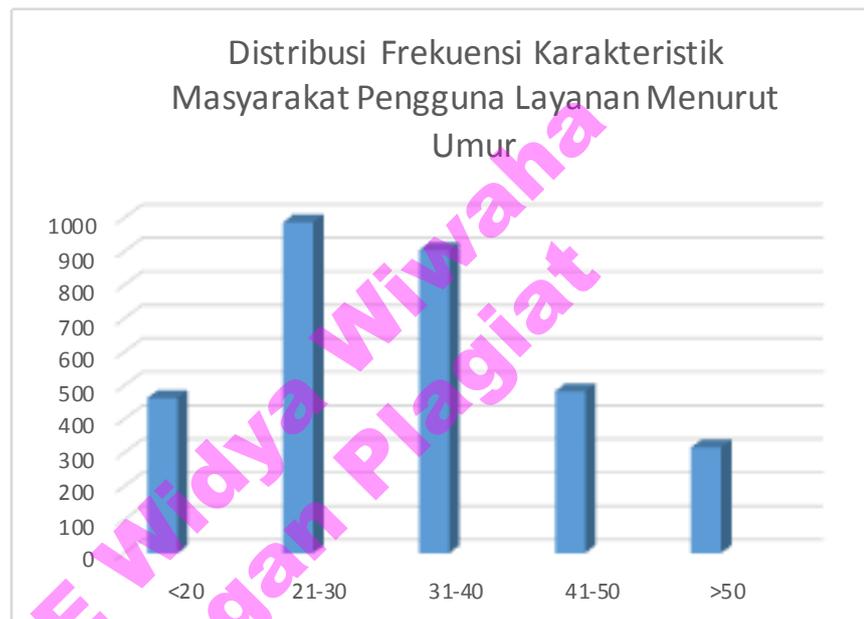
Interval Umur (Tahun)	Frekuensi	
	Absolut	Persentase (%)
< 20	462	14,67
21-30	987	31,33
31-40	903	28,67
41-50	483	15,33
> 50	315	10,00

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Berdasarkan table 4.3 diatas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur lebih dari 50 tahun sebanyak 315 orang dengan

proporsi 10,00%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur 21-30 tahun sebanyak 31,33%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut :

Gambar 4.1
Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur



Sumber : Data Primer Diolah (2018)

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada table 4.5

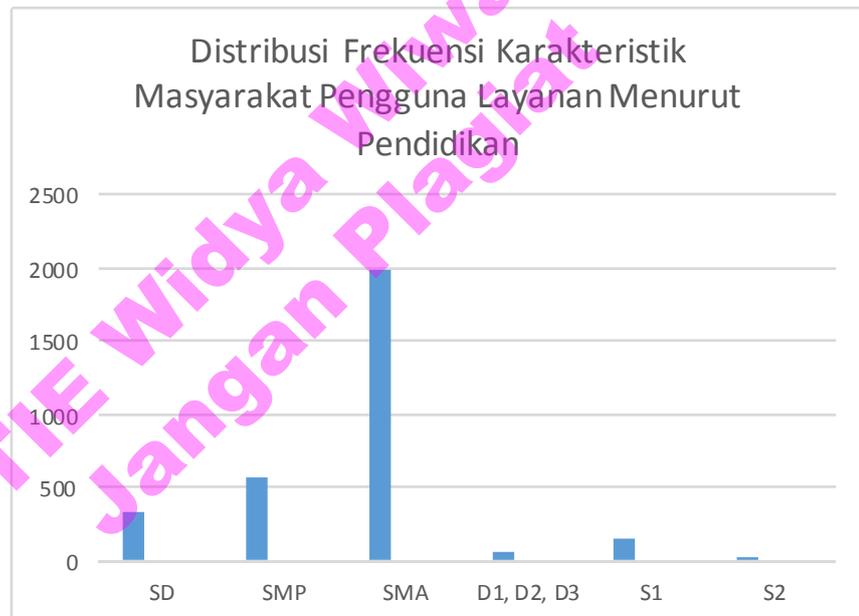
Tabel 4.5
Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan

Jenis Pendidikan	Frekuensi	
	Absolut	Persentase (%)
SD	336	10,67
SLTP	567	18,00
SLTA	2.005	63,65
D1, D2, D3	63	2,00
S1	147	4,67
S2	32	1,01

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan S2 sebanyak 32 orang. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pendidikan SLTA sebanyak 2.005 dengan proporsi 63,65%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut :

Gambar 4.2
Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pendidikan



Sumber : Data Primer Diolah (2018)

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan Jenis Pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4.6 di bawah ini :

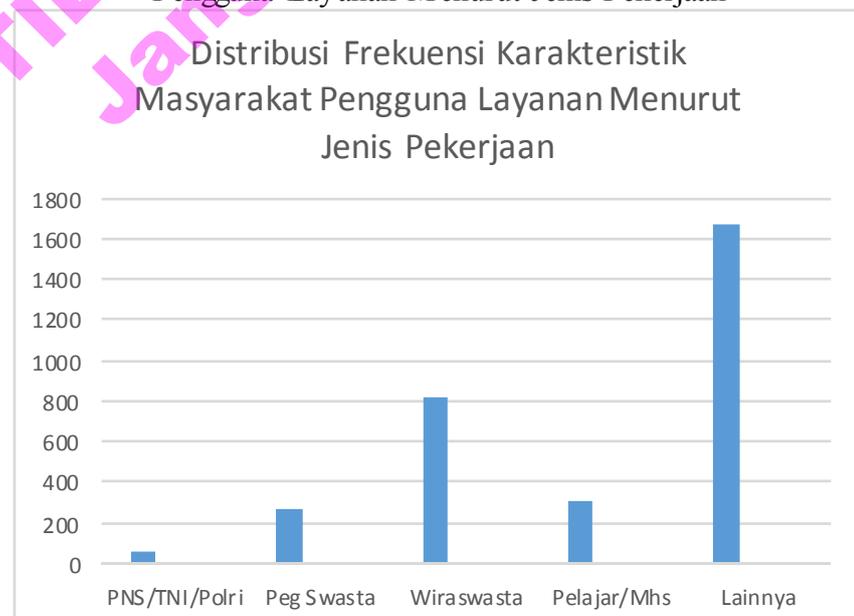
Tabel 4.6
Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS/TNI/Polri	63	2,0
Pegawai Swasta	273	8,67
Wirausaha/Wirawasta	819	26,0
Pelajar/Mahasiswa	315	10,0
Lainnya/Petani/IRT	1.680	53,33

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 63 orang dengan proporsi 2,0%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan lainnya yang mencakup petani/buruh/ibu rumah tangga sebanyak 1.680 orang dengan proporsi 53,33%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut :

Gambar 4.3
Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan



Sumber : Data Primer Diolah (2018)

b. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di 21 Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo yang mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung nilai rata-rata per-unsur.

Nilai rata-rata per-unsur (NRR) = jumlah nilai per unsur : jumlah Puskesmas.

$$\text{NRR U1} = 68,251 : 21 = 3,250;$$

$$\text{NRR U2} = 66,637 : 21 = 3,173;$$

$$\text{NRR U3} = 65,230 : 21 = 3,106;$$

$$\text{NRR U4} = 59,612 : 21 = 2,839;$$

$$\text{NRR U5} = 78,731 : 21 = 3,749;$$

$$\text{NRR U6} = 65,809 : 21 = 3,134;$$

$$\text{NRR U7} = 67,144 : 21 = 3,197;$$

$$\text{NRR U8} = 67,234 : 21 = 3,202;$$

$$\text{NRR U9} = 69,676 : 21 = 3,318;$$

$$\text{NRR U10} = 77,987 : 21 = 3,714;$$

$$\text{NRR U11} = 77,148 : 21 = 3,674;$$

$$\text{NRR U12} = 64,246 : 21 = 3,059;$$

$$\text{NRR U13} = 78,190 : 21 = 3,723;$$

$$\text{NRR U14} = 81,326 : 21 = 3,873$$

2) Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang:

NRR tertimbang	= NRR per-unsur x 0,071	
NRR tertimbang U1	= 3,250 x 0,071	= 0,231
NRR tertimbang U2	= 3,173 x 0,071	= 0,225
NRR tertimbang U3	= 3,106 x 0,071	= 0,220
NRR tertimbang U4	= 2,839 x 0,071	= 0,201
NRR tertimbang U5	= 3,749 x 0,071	= 0,266
NRR tertimbang U6	= 3,134 x 0,071	= 0,222
NRR tertimbang U7	= 3,197 x 0,071	= 0,227
NRR tertimbang U8	= 3,202 x 0,071	= 0,227
NRR tertimbang U9	= 3,318 x 0,071	= 0,235
NRR tertimbang U10	= 3,714 x 0,071	= 0,264
NRR tertimbang U11	= 3,674 x 0,071	= 0,261
NRR tertimbang U12	= 3,059 x 0,071	= 0,217
NRR tertimbang U13	= 3,723 x 0,071	= 0,264
NRR tertimbang U14	= 3,873 x 0,071	= 0,275

$$\begin{aligned}
 \Sigma \text{ NRR tertimbang} &= 0,231 + 0,225 + 0,220 + 0,201 + 0,266 + \\
 &\quad 0,222 + 0,227 + 0,227 + 0,235 + 0,264 + \\
 &\quad 0,261 + 0,217 + 0,264 + 0,275 \\
 &= 3,335
 \end{aligned}$$

3) Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Konversi IKM = Σ NRR tertimbang x 25 sehingga

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,335 \times 25$$

$$= 83,375$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) se Kabupaten Kulon Progo disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7
Nilai Persepsi, Nilai Internal IKM, Nilai Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25,00- 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76- 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51- 81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26- 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Data Sekunder (2017)

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.7 di atas, maka rata-rata Puskesmas se Kabupaten Kulon memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 83,375. Kinerja unit pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo rata-rata berada dalam mutu pelayanan “A” dengan kategori “SANGAT BAIK”.

Nilai IKM dari setiap unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

1) Persyaratan Pelayanan Puskesmas

Indikator persyaratan pelayanan Puskesmas terdapat pada butir soal nomor 1. Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan Puskesmas sesuai dengan ketentuan Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U1) = 68,25

Nilai rata-rata perunsur (NRR) = jumlah nilai per-unsur :

jumlah Puskesmas

= 68,25 : 21

= 3,250

Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan = NRR x 25

= 3,250 x 25

= 81,250

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, rata-rata persyaratan pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

2) Prosedur Pelayanan Puskesmas

Indikator prosedur pelayanan Puskesmas terdapat pada butir soal nomor 2. Hasil perhitungan IKM untuk unsur prosedur pelayanan Puskesmas sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah Puskesmas}} \\ &= \frac{66,64}{21} \\ &= 3,173\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,173 \times 25 \\ &= 79,325\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, rata-rata prosedur pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

3) Ketepatan Jam Buka Pelayanan Puskesmas

Indikator ketepatan jam buka pelayanan terdapat pada butir soal nomor 3. Hasil perhitungan IKM untuk unsur ketepatan jam buka

pelayanan Puskesmas sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur ketepatan jam buka pelayanan (U3) = 65,23

Nilai rata-rata perunsur (NRR) = jumlah nilai per-unsur :
jumlah Puskesmas

$$= 65,23 : 21$$

$$= 3,106$$

Nilai IKM unsur ketepatan jam buka = NRR x 25

$$= 3,106 \times 25$$

$$= 77,65$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, rata-rata ketepatan jam buka pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

4) Waktu Pelayanan Puskesmas

Indikator waktu pelayanan Puskesmas terdapat pada butir soal nomor 4. Hasil perhitungan IKM untuk unsur waktu pelayanan Puskesmas sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No 16 Tahun

2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur waktu pelayanan (U4) = 59,612

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \text{jumlah nilai per-unsur :} \\ &\quad \text{jumlah Puskesmas} \\ &= 59,612 : 21 \\ &= 2,839\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur waktu pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,839 \times 25 \\ &= 70,975\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada table 4.7, rata-rata waktu pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

5) Kewajaran Biaya Pelayanan Puskesmas

Indikator kewajaran biaya pelayanan Puskesmas terdapat pada butir soal nomor 5. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kewajaran biaya pelayanan Puskesmas sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kewajaran biaya pelayanan (U5) = 78,731

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \text{jumlah nilai per-unsur :} \\ &\quad \text{jumlah Puskesmas} \\ &= 78,731 : 21 \\ &= 3,749\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kewajaran biaya} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,749 \times 25 \\ &= 93,725\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, rata-rata kewajaran biaya pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”

6) Kesesuaian Hasil Pelayanan Puskesmas

Indikator kesesuaian hasil pelayanan Puskesmas terdapat pada butir soal nomor 6. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kesesuaian hasil pelayanan Puskesmas sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kesesuaian hasil pelayanan (U6) = 65,809

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \text{jumlah nilai per-unsur :} \\ &\quad \text{jumlah Puskesmas} \\ &= 65,809 : 21 \\ &= 3,134 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kesesuaian hasil} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,134 \times 25 \\ &= 78,350 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, rata-rata kesesuaian hasil pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

7) Kemampuan pelaksana Pelayanan Puskesmas

Indikator kemampuan pelaksana pelayanan Puskesmas terdapat pada butir soal nomor 7. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kemampuan pelaksana pelayanan Puskesmas sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kemampuan pelaksana (U7)} = 67,144$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \text{jumlah nilai per-unsur :} \\
&\quad \text{jumlah Puskesmas} \\
&= 67,144 : 21 \\
&= 3,197
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai IKM unsur kemampuan pelaksana} &= \text{NRR} \times 25 \\
&= 3,197 \times 25 \\
&= 79,925
\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, rata-rata kemampuan pelaksana pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

8) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Puskesmas

Pada indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Puskesmas terdapat pada butir soal nomor 8. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Puskesmas sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kesopanan dan keramahan (U8)} = 67,243$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah Puskesmas}} \\
&= 67,243 : 21 \\
&= 3,202
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan} &= \text{NRR} \times 25 \\
&= 3,202 \times 25 \\
&= 80,050
\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, rata-rata kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

9) Kejelasan Petugas Pelayanan Puskesmas

Pada indikator kejelasan petugas pelayanan Puskesmas terdapat pada butir soal nomor 9. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kejelasan petugas (U9)} = 69,676$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah Puskesmas}}
\end{aligned}$$

$$= 69,676 : 21$$

$$= 3,318$$

$$\text{Nilai IKM unsur kejelasan petugas} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,318 \times 25$$

$$= 82,950$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada table 4.7, rata-rata kejelasan petugas Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

10) Maklumat Pelayanan Puskesmas

Pada indikator maklumat pelayanan Puskesmas terdapat pada butir soal nomor 10. Hasil perhitungan IKM untuk unsur maklumat pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur maklumat pelayanan (U10)} = 77,987$$

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \text{jumlah nilai per-unsur} :$$

$$\text{jumlah Puskesmas}$$

$$= 77,987 : 21$$

$$= 3,714$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai IKM unsur maklumat pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
&= 3,714 \times 25 \\
&= 92,850
\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada table 4.7, rata-rata maklumat pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

11) Fasilitas Pelayanan Puskesmas

Pada indikator fasilitas pelayanan Puskesmas terdapat pada butir soal nomor 11. Hasil perhitungan IKM untuk unsur fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur fasilitas pelayanan (U11)} = 77,148$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah Puskesmas}} \\
&= \frac{77,148}{21} \\
&= 3,674
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai IKM unsur fasilitas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
&= 3,674 \times 25
\end{aligned}$$

$$= 91,850$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, rata-rata fasilitas pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

12) Kondisi Fasilitas Pelayanan Puskesmas

Pada indikator kondisi fasilitas pelayanan Puskesmas terdapat pada butir soal nomor 12. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kondisi fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kondisi fasilitas pelayanan (U12)} = 64,246$$

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \text{jumlah nilai per-unsur} :$$

$$\text{jumlah Puskesmas}$$

$$= 64,246 : 21$$

$$= 3,059$$

$$\text{Nilai IKM unsur kondisi fasilitas pelayanan} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,059 \times 25$$

$$= 76,475$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, rata-rata kondisi fasilitas pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

13) Sarana Pengaduan Puskesmas

Pada indikator sarana pengaduan Puskesmas terdapat pada butir soal nomor 13. Hasil perhitungan IKM untuk unsur sarana pengaduan sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur sarana pengaduan (U13) = 78,19

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah Puskesmas}} \\ &= 78,19 : 21 \\ &= 3,723 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur sarana pengaduan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,723 \times 25 \\ &= 93,075 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada table 4.6, rata-rata sarana pengaduan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

14) Penunjuk Arah Pelayanan Puskesmas

Pada indikator penunjuk arah pelayanan Puskesmas terdapat pada butir soal nomor 14. Hasil perhitungan IKM untuk unsur penunjuk arah pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur penunjuk arah pelayanan (U14) = 81,326

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah Puskesmas}} \\ &= 81,326 : 21 \\ &= 3,873 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur penunjuk arah pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,873 \times 25 \\ &= 96,825 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada table 4.7, rata-rata penunjuk arah pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo

memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan masyarakat yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.7, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.8 di bawah ini:

Tabel 4.8

Rata-rata Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	NILAI KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA
1	Persyaratan Pelayanan	3,250	81,250	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,173	79,325	B	Baik
3	Ketepatan Jam Buka Pelayanan	3,106	77,650	B	Baik
4	Waktu Pelayanan	2,839	70,975	B	Baik
5	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,749	93,725	A	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan	3,134	78,350	B	Baik
7	Kemampuan Pelaksana	3,197	79,925	B	Baik
8	Kesopanan Dan Keramahan Petugas	3,202	80,050	B	Baik
9	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,318	82,950	A	Sangat Baik
10	Maklumat Pelayanan	3,714	92,850	A	Sangat Baik
11	Fasilitas Pelayanan	3,674	91,850	A	Sangat Baik
12	Kondisi Fasilitas	3,059	76,475	B	Baik
13	Sarana Pengaduan	3,723	93,075	A	Sangat Baik
14	Penunjuk Arah	3,873	96,825	A	Sangat Baik

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Tabel 4.9
Urutan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dari Nilai Unsur Yang
Tertinggi Sampai Yang Terendah

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	NILAI KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA
1	Penunjuk Arah Pelayanan	3,873	96,825	A	Sangat Baik
2	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,749	93,725	A	Sangat Baik
3	Sarana Pengaduan	3,723	93,075	A	Sangat Baik
4	Maklumat Pelayanan	3,714	92,850	A	Sangat Baik
5	Fasilitas Pelayanan	3,674	91,850	A	Sangat Baik
6	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,318	82,950	A	Sangat Baik
7	Persyaratan Pelayanan	3,250	81,250	B	Baik
8	Kesopanan dan Keramahan	3,202	80,050	B	Baik
9	Kemampuan Petugas	3,197	79,925	B	Baik
10	Prosedur Pelayanan	3,134	79,325	B	Baik
11	Kesesuaian Hasil Pelayanan	3,134	78,350	B	Baik
12	Ketepatan Jam Buka Pelayanan	3,106	77,650	B	Baik
13	Kondisi Fasilitas Pelayanan	3,059	76,475	B	Baik
14	Waktu Pelayanan	2,839	70,975	B	Baik

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Untuk hasil Survei Kepuasan Masyarakat per Puskesmas dapat dilihat di Tabel 4.10

Tabel 4.10
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per Puskesmas Se Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017

No	Puskesmas	NILAI RATA - RATA														JML	Rata	Nilai	Kinerja
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	NILAI	Rata	IKM	
1	Galur 1	3.1	3	2.9	2.8	3.6	2.8	3	3.1	2.8	4	3.9	3	3	3.9	44.99	3.2	79.85	Baik
2	Galur 2	3.2	3	2.8	2.7	3.6	2.8	3	3	3	4	4	3	4	4	45.91	3.3	81.5	Sgt Baik
3	Panjatan 1	3.1	3.1	2.8	2.7	3.4	3.1	3.1	3.3	4	3	3	3	4	4	45.7	3.3	81.18	Baik
4	Panjatan 2	3.5	3.5	3.4	3.2	3.6	3.5	3.6	3.7	3	3	4	3	4	4	49.13	3.5	87.2	Sgt Baik
5	Wates	3.5	3.2	3	2.1	4	3.1	3	3.2	2.3	4	4	3	4	4	46.45	3.3	82.46	Sgt Baik
6	Temon 1	3.2	3.2	2.9	2.9	3.9	3	3.1	3	4	4	3.4	3	4	4	47.67	3.4	84.61	Sgt Baik
7	Temon 2	3.1	3.1	2.9	2.8	3.5	3.1	3.1	3.2	3.3	3	3	3.1	3.7	3.7	44.44	3.2	78.88	Baik
8	Pengasih 1	3.2	3.2	3.6	3.3	3.9	3.2	3.3	3.3	4	4	4	3	4	4	49.92	3.6	88.61	Sgt Baik
9	Pengasih 2	3	3.1	3.3	3	4	3	3	3.1	2	3	4	3	4	4	45.38	3.2	80.55	Baik
10	Lendah 1	3.2	3.2	2.9	2.7	3.8	3	3.1	3.1	3.1	4	3.2	3.1	3.1	3.1	44.69	3.2	79.33	Baik
11	Lendah 2	3.1	3.2	3	2.8	3.8	3	3.2	3.1	2.9	4	3.1	3	3	3.8	44.95	3.2	79.79	Baik
12	Sentolo 1	3.2	3.2	3.4	2.5	3.7	3.5	3.1	3.1	3.8	4	4	3	3.4	3.8	47.68	3.4	84.63	Sgt Baik
13	Sentolo 2	3.4	3.4	3.3	2.8	3.6	3.4	3.2	3.2	3.9	4	3.8	3	3	3.8	47.91	3.4	85.05	Sgt Baik
14	Kokap 1	3.5	3.4	3.1	2.9	4	3.3	3.4	3.4	3	4	3.1	3.3	3.3	3.3	46.99	3.4	83.41	Sgt Baik
15	Kokap 2	3.5	3.2	2.8	2.7	3.8	3.3	3.4	3.1	2.8	4	3	3	4	4	46.6	3.3	82.72	Sgt Baik
16	Nanggulan	3.2	3.2	3.3	2.9	3.9	3.2	3.3	3.3	3.9	4	4	3.3	4	4	49.51	3.5	87.87	Sgt Baik
17	Girimulyo 1	3.2	3.1	3.1	3	3.3	3.1	3.3	3.3	3.8	3.1	3.9	3.3	3.9	3.9	47.25	3.4	83.92	Sgt Baik
18	Girimulyo 2	3.4	3.1	3	3.1	3.7	3.2	3.6	3.6	3.8	3.1	3.9	3.1	3.9	3.9	48.51	3.5	86.45	Sgt Baik
19	Kalibawang	3.2	3.1	3.7	2.8	3.7	3.1	3.1	3.1	3.1	4	3.9	2.8	3.9	4	47.45	3.4	84.22	Sgt Baik
20	Samigaluh 1	3.3	3.2	3.2	3.1	4	3.1	3.1	3	3.9	4	4	3	3.9	4	48.81	3.5	86.73	Sgt Baik
21	Samigaluh 2	3.1	3	2.9	2.9	3.9	2.9	3	3	3.4	4	4	3	4	4	47.29	3.4	83.95	Sgt Baik
	Jumlah	68	67	65	60	79	66	67	67	70	78	77	64	78	81	987.2	70.5		
	Rata-rata Nilai IKM	3.3	3.2	3.1	2.8	3.7	3.1	3.2	3.2	3.3	3.7	3.7	3.1	3.7	3.9	47.0	3.4		
	Kategori	Baik	Baik	Baik	Baik	Sgt Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sgt Baik	Sgt Baik	Sgt Baik	Baik	Sgt Baik	Sgt Baik	Sgt Baik		

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa Puskesmas yang mempunyai kinerja sangat baik ada 15 Puskesmas (71,42%) dan Puskesmas yang mempunyai kinerja baik ada 6 Puskesmas (28,58%).

Gambar 4.5
Proporsi Puskesmas Dengan Kinerja Baik Dan Sangat Baik



Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Gambar 4.6
Peta Puskesmas Dengan Kinerja Baik Dan Sangat Baik



Sumber : Data Primer Diolah (2018)

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pelayanan Puskesmas berada pada tingkat yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (empat belas) unsur IKM sebesar 3,335 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 83,375.

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah penunjuk arah ruangan dengan nilai IKM sebesar 3,873 dengan nilai konversi IKM sebesar 96,825. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator waktu pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,839 dan nilai konversi IKM sebesar 70,975.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: (a) persyaratan pelayanan (b) prosedur pelayanan (c) ketepatan jam buka pelayanan (d) waktu pelayanan (e) kewajaran biaya pelayanan (f) kesesuaian hasil pelayanan (g) kemampuan petugas pemberi pelayanan (h) kesopanan dan keramahan petugas pemberi pelayanan (i) kejelasan petugas pelayanan (j) maklumat pelayanan (k) fasilitas pelayanan (l) kondisi fasilitas pelayanan (m) sarana pengaduan saran / keluhan dan (n) penunjuk arah ruangan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo

Persyaratan pelayanan menggambarkan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Rata-rata persyaratan pelayanan Puskesmas dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata persyaratan pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat

dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 3,250 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,250. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa rata-rata persyaratan pelayanan Puskesmas baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Puskesmas. Agar semua masyarakat tahu persyaratan pelayanan, akan lebih baik kalau persyaratan pelayanan ini di dumumkan kepada masyarakat dengan menggunakan media yang ada baik media elektronik maupun yang konvensional, misalnya melalui akun yang dimiliki oleh Puskesmas ataupun menempelnya di tempat yang strategis yang mudah dilihat oleh pengunjung.

2. Prosedur Pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo

Prosedur pelayanan menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Rata-rata Prosedur pelayanan di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata prosedur pelayanan Puskesmas mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan

Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,173 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,325. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa rata-rata prosedur pelayanan Puskesmas berada pada tingkat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di Puskesmas. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di Puskesmas. Upaya ini dilakukan agar prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan, antara lain dengan memasang alur pelayanan di tempat yang mudah dilihat dan terutama di pintu masuk Puskesmas.

3. Ketepatan Jam Buka Pelayanan

Ketepatan jam buka pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian ketepatan jam pelayanan dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kepastian jadwal pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo rata-rata baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepastian jadwal pelayanan sebesar 3,106 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,650. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa rata-rata ketepatan jam buka pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap ketepatan jam buka tidak baik

atau kurang baik. Oleh karena itu, perlu meningkatkan kepastian jadwal pelayanan dan melaksanakan ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat. Perlu adanya jadwal pelayanan yang mudah dilihat dan ditempatkan di tempat yang strategis sehingga mudah dilihat oleh masyarakat.

4. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan pelayanan Puskesmas dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan mulai dari proses awal sampai penyelesaian layanan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan waktu pelayanan Puskesmas baik, hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kecepatan pelayanan Puskesmas sebesar 2,839 dengan nilai konversi IKM sebesar 70,975. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa rata-rata waktu pelayanan Puskesmas baik. Namun demikian Indikator waktu pelayanan di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo merupakan indikator IKM paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya walaupun masih berada pada tingkat pelayanan baik. Berdasarkan uraian tersebut waktu pelayanan agar lebih dipercepat. Untuk waktu pelayanan pada dasarnya dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain faktor Sumber Daya Manusia (SDM), faktor sarana prasara dan factor lingkungan. Untuk faktor SDM bisa disebabkan karena dua hal yaitu dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas SDM. Dari data hasil Analisa Jabatan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan pada Tahun 2017 memang di Kabupaten Kulon Progo masih kekurangan tenaga

kesehatan sebanyak 248 orang dengan berbagai profesi. Sehingga sangat wajar kalau kecepatan waktu pelayanan masih sangat kurang. Untuk kualitas SDM dipandang cukup karena hampir setiap ada pelatihan Puskesmas selalu mengirim personil untuk mengikutinya.

5. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan Puskesmas dijabarkan dalam pernyataan mengenai biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kewajaran biaya pelayanan Puskesmas sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajaran biaya pelayanan sebesar 3,749 dengan nilai konversi IKM sebesar 93,725. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa rata-rata kewajaran biaya pelayanan Puskesmas sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap biaya pelayanan tidak baik dan kurang baik. Oleh karena itu, besarnya biaya dalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

6. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Kesesuaian hasil pelayanan Puskesmas dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kesesuaian hasil pelayanan di Puskesmas baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM

kesesuaian hasil pelayanan sebesar 3,134 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,350. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa rata-rata kesesuaian hasil pelayanan Puskesmas baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap biaya pelayanan tidak baik dan kurang baik. Oleh karena itu, kesesuaian hasil pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

7. Kemampuan Pelaksana

Kemampuan petugas pelayanan menggambarkan tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan petugas pelayanan Puskesmas dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kemampuan petugas pelayanan Puskesmas sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kemampuan petugas pelayanan sebesar 3,197 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,925. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Puskesmas baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Puskesmas antara lain dengan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusianya. Selalu

mengikutkan karyawan apabila ada Pendidikan Pelatihan, seminar, workshop, update *knowledge* yang sesuai dengan kebutuhan Puskesmas.

8. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Puskesmas dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Puskesmas baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,202 dengan nilai konversi IKM sebesar 80,050. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas Puskesmas baik, sehingga perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Puskesmas. Perlu pelatihan pelayanan prima bagi semua karyawan Puskesmas.

9. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan Petugas Pelayanan menggambarkan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kejelasan petugas pelayanan Puskesmas baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,318 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,950. Berdasarkan hasil

penelitian di atas menunjukkan bahwa rata-rata kejelasan petugas pelayanan Puskesmas sudah sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keberadaan atau kejelasan petugas kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di Puskesmas. Setiap petugas diharapkan memakai tanda pengenal dan identitas. Untuk dokter pada saat memeriksa pasien memakai tanda pengenal dan jas dokter. Apabila petugas meninggalkan ruangan/tempat harus ada petugas lain yang menggantikan. Apabila tidak ada yang menggantikan harus ada keterangan yang menerangkan keberadaan petugas, misalnya ada tulisan petugas sedang sholat.

10. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata maklumat pelayanan di Puskesmas sudah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk maklumat pelayanan sebesar 3,714 dengan nilai konversi IKM sebesar 92,850. Semua Puskesmas di Kabupaten Kulon Progo sudah membuat maklumat pelayanan, akan tetapi ada 6 (28,6%) yang maklumat pelayanan belum sesuai dengan ketentuan yang ada, belum mencantumkan bersedia menerima sanksi apabila tidak melaksanakan maklumat.

11. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas Pelayanan se Kabupaten Kulon Progo dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata fasilitas pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) fasilitas pelayanan sebesar 3,674 dengan nilai konversi IKM sebesar 91,850. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa rata-rata kondisi lingkungan pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kondisi lingkungan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo kurang baik. Oleh karena itu, pengelolaan, penataan dan kerapian harus selalu dijaga untuk mendukung proses pelayanan.

12. Kondisi Fasilitas

Kondisi Fasilitas Pelayanan se Kabupaten Kulon Progo dijabarkan dalam pernyataan mengenai kebersihan fasilitas / sarana penunjang layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kondisi fasilitas pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) fasilitas pelayanan sebesar 3,059 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,475. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa rata-rata kondisi fasilitas pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo baik. kan tetapi beberapa masyarakat masih

menganggap kondisi lingkungan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo kurang baik. Oleh karena itu, peningkatan kebersihan fasilitas pelayanan perlu ditingkatkan.

13. Sarana Pengaduan

Sarana pengaduan Pelayanan se Kabupaten Kulon Progo dijabarkan dalam pernyataan penanganan pengaduan, sarana pengaduan dan tindak lanjut pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata sarana pengaduan pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) fasilitas pelayanan sebesar 3,723 dengan nilai konversi IKM sebesar 93,075. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa rata-rata sarana pengaduan pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo sangat baik. Saran bisa disampaikan lewat kotak saran, sms, tilpon, wa dan media sosial lainnya.

14. Penunjuk arah / fasilitas

Sarana penunjuk arah dijabarkan dalam pernyataan mengenai adanya penunjuk arah fasilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata penunjuk arah / fasilitas Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) fasilitas pelayanan sebesar 3,873 dengan nilai konversi IKM sebesar 96,825. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa

rata-rata penunjuk arah pelayanan Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo sangat baik. Penunjuk arah sudah ditempel / ditempatkan di tempat-tempat yang strategis. Penunjuk arah merupakan unsur penilaian yang memiliki nilai tertinggi.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Permenpan No 16 Tahun 2014, maka diperoleh angka rata-rata indeks sebesar 83,375 yang berarti kualitas pelayanan di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo berada pada tingkat “A”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo rata-rata dalam kategori “Sangat Baik”.
2. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Permenpan No 16 Tahun 2014, maka diketahui rata-rata masyarakat merasa sangat puas dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas se Kabupaten Kulon Progo
3. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, waktu pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks terendah dengan nilai IKM sebesar 70,975 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks tertinggi yaitu Unsur Penunjuk Arah / Fasilitas dengan nilai IKM sebesar 96,825 dan berada pada tingkat sangat baik

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, maka peneliti mengemukakan saran sebagai berikut :

1. Bagi Puskesmas, untuk 15 Puskesmas yang sudah memiliki kinerja sangat baik agar dipertahankan dan kalau perlu ditingkatkan, untuk 6 Puskesmas yang memiliki kinerja baik agar lebih ditingkatkan lagi kinerjanya dengan memperbaiki unsur pelayanan yang nilainya masih kurang.
2. Bagi Masyarakat, agar Puskesmas menyampaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat sehingga masyarakat tahu kinerja dari Puskesmas dan berpartisipasi dalam upaya perbaikan kinerja Puskesmas dengan memberikan saran / masukan melalui sarana yang ada.
3. Bagi Pengambil Kebijakan, agar pengambil kebijakan memprioritaskan peningkatan Unsur Penilaian yang masih belum memuaskan dengan cara memperbaiki system yang ada sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya (2003), *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Dwiyanto, Agus (1995), *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM
- Gasperz, Vincent (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- _____ (1997), *Total Quality Management*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Gerson, Richard F (2002), *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Terjemahan, PPM
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Bambang, Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Cholid, Narbuko dan Abu Achmadi (2013), *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Harbani, Pasolong (2010), *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung : CV Alfabeta
- Zulfi Ahadita Arif Nugraheni (2015), “Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang”, Skripsi Sarjanatak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta
- Wahyu Apriansah (2016), “Analisa indek Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pubik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang”, Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang