

**LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**TRI WULAN III ( JULI – SEPTEMBER )**

**TAHUN 2021**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 9 Tahun 2019

**PEMERINTAH KABUPATEN MAROS**

**RSUD dr. LA PALALOI MAROS**

Jalan Poros Maros-Makassar Km. 03 Kode Pos 90516

E-Mail : rsud.salewangang. [maros@gmail.com](mailto:maros@gmail.com)

WordPress : rsudsalewangang maros.wordpress.com

Website : www.maroskab.go.id

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**RSUD dr. LA PALALOI KABUPATEN MAROS**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 9 Tahun 2019

Maros, 11 Oktober 2021

Direktur,

**dr. SRI SYAMSINAR RACHMAH, S.Ked**

NIP. 19801115 201001 2 022

**KATA PENGANTAR**

Assalamu’alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros mengadakan survei ini. Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di RSUD dr. La Palaloi Maros, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar dapat lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran di RSUD dr. La Palaloi Maros dan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. La Palaloi Maros

Wassalamu’alaikum Wr.Wb.

Maros, 11 Oktober 2021

Tim Survei

**DATAR ISI**

Halaman Judul

LEMBAR PENGESAHAN i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR v

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang 1
2. Dasar Hukum 2
3. Tujuan dan Sasaran 3
4. Ruang Lingkup 4

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Penyiapan Bahan 4
2. Tahapan Pelaksanaan 5
3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan data 5
4. Pengolahan Data 6
5. Pelaporan 8

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden 9
2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan 12
3. Hasil Pelaksanaan Survei 15
4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 25

BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

1. Analisa Masalah 26
2. Pemecahan Masalah 26

DAFTAR PUSTAKA 27

LAMPIRAN 28

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...................................................9

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan ...........................................10

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ......................................................11

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan ...............................................................................12

Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan........................................15

Tabel 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur ............................................17

Tabel 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan ..............................18

Tabel 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif .......................................19

Tabel 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Produk

Layanan.......................................................................................................................20

Tabel 10. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana ....................21

Tabel 11. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana ..........................21

Tabel 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan ...22

Tabel 13. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran

dan Masukan .............................................................................................................23

Tabel 14. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Unit Pelayanan .........................................................................................................25

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .............................................10

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan ........................................11

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ..........................................12

Gambar 4. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan ............................................................................14

Gambar 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan ....................................16

Gambar 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur .........................................17

Gambar 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan ...........................18

Gambar 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif ....................................19

Gambar 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi JenisPelayanan20

Gambar 10. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana ................21

Gambar 11. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana.......................22

Gambar 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan23

Gambar 13. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan ...............................................................................................................24

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **LATAR BELAKANG**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yamg melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pelaksanaan pelayanan publik pada khususnya yang nota bene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada ,masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Rumah Sakit Umum Daerah dr. La Palaloi Kabupaten Maros dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah ‘’SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT’’

1. **DASAR HUKUM**
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah- daerah Tk.II di Sulawesi ( Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
3. Undang-undang No.9 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Udang-Udang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Udang-Udang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ( Lembaran Negara Republik Tahun 2009 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
6. Udang-udang Nomor 36 Tahun 2009 tentang rumah Sakit ( Lembaran Negara Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
7. Udang-Udang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Keperawatan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 307, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5612);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 42, Tambahan Lembran Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Udang-Udang Nomor Tahun 2009tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
10. Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Nomor 9 Tahun 2019 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. **TUJUAN DAN SASARAN**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengatur kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan yang berkeadilan, kredibel, transparan di RSUD dr. La Palaloi Maros.

Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan di RSUD dr. La Palaloi Maros.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di RSUD dr. La Palaloi Maros.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di RSUD dr. La Palaloi Maros.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di RSUD dr. La Palaloi Maros.
5. **RUANG LINGKUP**

Kegiatan survei peyusunan Indeks Kepuasan masyarakat ini dilakukan terbatas di Rumah Sakit Umum Daerah dr. La Palaloi Kabupaten Maros, sebanyak 285 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur di Rumah Sakit Umum Daerah dr. La Palaloi Kabupaten Maros Kepada pelangganya.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang releven, valid dan reliabil dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir ( Lampiran 2).

**BAB II**

**PELAKSANAN KEGIATAN**

1. **PENYIAPAN BAHAN**

***Kuesioner***

Dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner dengan jawaban dan terbuka .

Kuesioner terlampir ( Lampiran 2)

Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 ( tiga ) bagian yaitu:

1. Bagian I berisi identitas responden meliputi usia, jenis kelamin pendidikan dan pekerjaan.
2. Bagian II berisi mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
3. Bagian III berisi saran dan harapan responden bagian IV berisi nama dan tanda tangan petugas survei dan responden.

**Bentuk Jawaban**

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

* Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
* Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
* Angka 3 adalah nilai persepsi baik
* Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

1. **TAHAPAN PELAKSANAAN**

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD dr. La Palaloi Maros :

1. Tim Suvei menentukan metode Survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simpel radom samping.
2. Tim Survei membuat istrumen berupa angket/Kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasai Birokrasai Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunana Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim Survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif
9. **PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA**

***Jumlah Responden***

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran 1) atau dihitung dengan menggunakan rumus :

S= { 2. N . P . Q }/ { d2 (N-1) + 2 . P . Q }

dimana :

S = Jumlah sampel

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

N = Populasi

P (Populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

***Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data***

* Lokasi pengumpulan data di Unit Layanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah dr. La Palaloi Kabupaten Maros yaitu Pendaftaran, Rawat Jalan, IGD, Rawat Inap (11 Ruang Perawatan), Rawat Intensif (ICU, NICU), Kamar Bedah, Laboratorium, Radiologi, Farmasi (Apotek), Fisioterapi, Kasir, Penerbitan SEP (Surat Elegibilitas Peserta), Bank Darah RS, Gizi, Laundry, Pengaduan dan Ambulance.
* Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 3 bulan dari bulan April – Juni 2021.
* Pengisian Kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagi penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ke petugas SURVEI.

1. **PENGOLAHAN DATA**

***Metode Pengolahan Data***

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan ‘’Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang = = N =   
N = Bobot Nilai per unsur

X = Jumlah Unsur yang disurvei

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbung (0,111) dengan rumus sebagai berikut :

X Nilai Penimbang

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

IKM Hasil Penilaian x 25

N = Bobot Nilai per unsur

X = Jumlah Unsur yang disurvei

***Variabel Pengukuran SKM***

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

1. Prosedur

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

1. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

1. Biaya/ Tarif

Biaya/ Tarif adalah Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antar penyelenggara dan masyarakat.

1. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

1. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

1. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan Prasarana adalah sarana dan prasarana yang digunakan dalam melakukan pelayanan di unit pelayanan.

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

***Perangkat Pengolahan***

Pengolahan data IKM bisa dilakukan dengan cara :

Secara manual dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

1. **PELAPORAN**

***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 yamng sama, yaitu 0,11.

Untuk memudahkan interprestasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

***Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan***

Dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah.

**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Seiring dengan tuntutan paradigma *good govemance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan uatama dalam penyusunan IKM ini adalah survei masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil SURVEI IKM terhadap 285 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

1. **KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Karakteristik responden pada SURVEI IKM RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data langkap karakteristik responden tercantum pada lampiran 3. Pambahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 3 (tiga) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

***Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin***

Kajian variabel jenis kelamin pada 285 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Kategori Jenis Kelamin** | **Jumlah Triwulan III** | |
| (Orang) | (%) |
| 1 | LAKI-LAKI | 92 | 32,28 |
| 2 | PEREMPUAN | 193 | 67,72 |
| **Jumlah** | | **285** | **100** |

Responden perempuan dominan sebagai pengguna jasa pada RSUD dr. La Palaloi pada Triwulan III Tahun 2021 yaitu sebesar 32,28 % responden perempuan sedangkan responden laki-laki hanya sebanyak 67,72 % . Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung di RSUD dr. La Palaloi Maros lebih banyak perempuan, bukan berarti pasien terbanyak adalah perempuan. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada gambar 2.

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

***Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan***

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan prestasi masyarakat layanan publik di RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Kategori Pendidikan** | **Jumlah Triwulan III** | |
| (Orang) | (%) |
| 1 | SD | 22 | 7,7 |
| 2 | SLTP | 40 | 14 |
| 3 | SLTA | 137 | 48 |
| 4 | S1 | 78 | 27,3 |
| 5 | S2 | 8 | 2,8 |
| **Jumlah** | | **285** | **100** |

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa pada Triwulan III responden dengan pendidikan SLTA mendominasi (48 %), diikuti dengan kelompok pendidikan S1 (27,3%), SLTP (14%), SD (7,7%), dan S2 (2,8%). Dapat disimpulkan bawa pengguna jasa layanan pada RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu sampai tingkat SLTA.

Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 2.

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

***Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan***

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi masyarakat pengguna jasa layanan RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros. Pendidikan responden pada pengukuran IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Kategori Pendidikan** | **Jumlah Triwulan III** | |
| (Orang) | (%) |
| 1 | ASN | 38 | 13,3 |
| 2 | TNI | 6 | 2,1 |
| 3 | POLRI | 5 | 1,7 |
| 4 | Swasta | 57 | 20 |
| 5 | Wirausaha | 47 | 16,4 |
| 6 | Lainnya | 132 | 46,3 |
| **Jumlah** | | **285** | **100** |

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa pengguna layanan di RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros didominasi oleh pengguna layanan dengan pekerjaan lainnya (46,3%), diikuti pekerjaan swasta (20%), ASN (13,3%), kelompok wirausaha (16,4%), TNI (2,1%) dan POLRI (1,7%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan di RSUD dr. La Palaloi berasal dari berbagai lapisan masyarakat yang ada di Kabupaten Maros. Propinsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 3.

Gambar 3. KarakteristikResponden Berdasarkan Pekerjaan

Untuk lebih jelasnya Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan Pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. La Palaloi Kab. Maros dapat dilihat pada tabel 4, sebagai berikut :

1. **NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada unit pelayanan RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros diperoleh dari SURVEI terhadap 285 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari petugas RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros. SURVEI dilakukan pada bulan Juli Sampai September Tahun 2021.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 285 orang responden seperti pada Lampiran 4 dan Lampiran 5. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 4 dan Gambar 4.

Tabel 4. Nilai Rata-Rata per unsur Pelayanan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **Unsur Pelayanan** | **Nilai Rata-rata**  **Triwulan 1** |
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 3,1509 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3,0491 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 2,9018\*\*) |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,3930 |
| U5 | Produk Layanan | 3,1333 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,2842 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,3158 |
| U8 | Sarana dan Prasarana Pelayanan | 3,1053 |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan | 3,5368\*) |

Keteranagan :

* U1 s/d U9 : Unsur-unsur Pelayanan
* NRR : Nilai Rata-rata
* \*) : Nilai Tertinggi
* \*\*) : Nilai Terendah

Gambar 4. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Dari Gambar 4 di atas terlihat bahwa pada Triwulan III, nilai terendah ada pada U3 atau waktu pelayanan . Hal ini memperlihatkan bahwa waktu pelayanan yang ada pada RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan rendahnya penilaian masyarakat pada survei IKM terkait dengan unsur waktu pelayanan ini dikarenakan masih adanya keterbatasan waktu yang ada di RSUD dr. La Palaloi Maros. Untuk waktu pelayanan diharapkan juga pihak RSUD dr. La Palaloi agar dapat mempermudah dan mempercepat dalam waktu pelayanan baik teknis maupun administratif.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi pada Triwulan III adalah U9 atau penanganan pengaduan sarana dan masukan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa penanganan pengaduan sarana dan masukan mendapat respon yang baik dari masyarakat dan berdampak kepuasan pengguna layanan pada RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros. Dari unsur lainnya yang sudah baik dan perlu dipertahankan ataupun ditingkatkan.

1. **HASIL PELAKSANAAN SURVEI**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 285 responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di RSUD dr. La Palaloi Maros dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa SURVEI Kepuasan Masyarakat (SKM) pada RSUD dr. La Palaloi Maros sebesar 80,11 berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 76,61 s/d 88,30).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

1. ***Persyaratan***

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,1509 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“Baik”** dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Jawaban** | **Skor** | **Frekuensi** | |
| **F** | **%** |
| 1 | Sangat Sesuai | 4 | 54 | 18,9 |
| 2 | Sesuai | 3 | 222 | 77,9 |
| 3 | Kurang Sesuai | 2 | 7 | 2,5 |
| 4 | Tidak Sesuai | 1 | 2 | 0,7 |
| **Jumlah** | | | **285** | **100** |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Gambar 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan.

**b. *Prosedur***

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,0491

berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasaan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup prosedur disajikan pada table berikut :

Tabel 6. Indeks Kepuasaan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jawaban** | **Skor** | **Frekuensi** | |
|  |  |  | **F** | **%** |
| 1. | Sangat Mudah | 4 | 37 | 12,9 |
| 2. | Mudah | 3 | 229 | 80,3 |
| 3. | Kurang Mudah | 2 | 15 | 5,3 |
| 4. | Tidak Mudah | 1 | 4 | 1,4 |
|  |  | **Jumlah** | **285** | **100** |

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis sebagai berikut :

**Prosedur**

Gambar 6. Indeks Kepuasaan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur.

***c. Waktu Pelayanan***

Waktu pelayanan dalah jangka waktu waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,1384 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasaan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada table berikut ini :

Gambar 7. Indeks Kepuasaan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jawaban** | **Skor** | **Frekuensi** | |
|  |  |  | **F** | **%** |
| 1. | Sangat Cepat | 4 | 36 | 12,6 |
| 2. | Cepat | 3 | 190 | 66,6 |
| 3. | Kurang Cepat | 2 | 54 | 18,9 |
| 4. | Tidak Cepat | 1 | 5 | 1,7 |
|  |  | **Jumlah** | **285** | **100** |

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis sebagai berikut :

**Waktu Pelayanan**

Gambar 7. Indeks Kepuasaan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan.

**d. *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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.3805 berada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori **“Baik”.** Dengan demikian kepuasan masayarakat pengguna layanan RSUD dr. La Palaloi ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasaan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada table berikut ini :

Gambar 8. Indeks Kepuasaan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jawaban** | **Skor** | **Frekuensi** | |
|  |  |  | **F** | **%** |
| 1. | Gratis | 4 | 129 | 45,2 |
| 2. | Murah | 3 | 140 | 49,1 |
| 3. | Cukup Mahal | 2 | 15 | 5,2 |
| 4. | Sangat Mahal | 1 | 1 | 1 |
|  |  | **Jumlah** | **285** | **100** |

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis sebagai berikut :

**Biaya / Tarif**

Gambar 8. Indeks Kepuasaan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif.

**e. *Produk Pelayanan***

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,1667 berada interval skor 3.0644 s/d 3.532 kategori **“Baik”.** Dengan demikian kepuasan masayarakat pengguna layanan RSUD dr. La Palaloi ruang lingkup Produk Pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasaan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada table berikut ini :

Tabel 9. Indeks Kepuasaan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Produk Pelayanan :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jawaban** | **Skor** | **Frekuensi** | |
|  |  |  | **F** | **%** |
| 1. | Sangat Sesuai | 4 | 44 | 15,4 |
| 2. | Sesuai | 3 | 235 | 82,4 |
| 3. | Kurang Sesuai | 2 | 6 | 2,1 |
| 4. | Tidak Sesuai | 1 | 0 | 0 |
|  |  | **Jumlah** | **285** | **100** |

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis sebagai berikut :  **Produk Pelayanan**

**Gambar 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

1. ***Kompetensi Pelaksana***

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,4088 berada pada interval 3,0644 s/d 3,532 kategori “**Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 10. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Jawaban** | **skor** | **Frekuensi** | |
| **f** | **%** |
| 1 | Sangat Kompeten | 4 | 86 | 30,1 |
| 2 | Kompeten | 3 | 194 | 68 |
| 3 | Kurang Kompeten | 2 | 5 | 1,7 |
| 4 | Tidak Kompeten | 1 | 0 | 0 |
| **Jumlah** | | | 285 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

**Gambar 10. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana**

1. ***Perilaku Pelaksana***

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,4034 berada pada interval skor 06,44 s/d 3,4748 kategori **“Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 11. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Jawaban** | **skor** | **Frekuensi** | |  |
| **f** | **%** |  |
| 1 | Sangat Sopan dan Ramah | 4 | 94 | 32,1 |  |
| 2 | Sopan dan Ramah | 3 | 187 | 65,6 |  |
| 3 | Kurang Sopan dan Ramah | 2 | 4 | 1,4 |  |
| 4 | Tidak Sopan dan Ramah | 1 | 0 | 0 |  |
| **Jumlah** | | | 285 | 100 |  |

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

**Gambar 11. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana**

1. ***Sarana dan Prasarana***

Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,0597 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“Kurang Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori kurang baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup sarana dan prasarana pelayanan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Jawaban** | **skor** | **Frekuensi** | |
| **f** | **%** |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 57 | 20 |
| 2 | Baik | 3 | 201 | 70,5 |
| 3 | Cukup | 2 | 27 | 9,4 |
| 4 | Buruk | 1 | 0 | 0 |
| **Jumlah** | | | 285 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

**Gambar 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup sarana dan prasarana pelayanan**

1. ***Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan***

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penangan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,6541 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. La Palaloi, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 13. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Jawaban** | **skor** | **Frekuensi** | |
| **f** | **%** |
| 1 | Dikelola dengan baik | 4 | 162 | 56,8 |
| 2 | Berfungsi kurang | 3 | 116 | 40,7 |
| 3 | Ada tetapi tidak | 2 | 5 | 1,7 |
| 4 | Tidak ada | 1 | 2 | 1 |
| **Jumlah** | | | 285 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

**Gambar 13. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan**

**D. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah di sebar kepada 285 responden menunjukkan bahwa nilai IKM RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros Triwulan III Tahun 2021 adalah 80,11.Adapun Rekapitulasi Nilai IKM Per Responden dan Per Unsur dapat di lihat pada Lampiran 5 .

Tabel 14 Nilai Persepsi.Interval IKM,Interval Konversi IKM,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nilai Persepsi** | **Nilai Interval** | **Nilai Interval Konversi IKM** | **Mutu Pelayanan** | **Kinerja Unit Pelayanan** |
| **1** | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| **2** | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| **3** | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| **4** | 3,524 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

Dengan nilai IKM ( Nilai Interval Konversi IKM ) sebesar 80,11 pada Triwulan III,apabila kita – lihat tabel tersebut di atas maka dapat di katakan kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros adalah **“ BAIK “.**

**BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**

1. **ANALISA MASALAH**

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros periode Juli – September 2021 didapatkan ada beberapa unsur yang masih memerlukan perbaikan yaitu :

1. Unsur pelayanan waktu pelayanan dengan nilai 2,9018
2. Unsur waktu pelayanan sudah memperlihatkan hasil yang baik namun masih perlu ditingkatkan agar mendapatkan hasil yang memuaskan bagi responden .
3. **PEMECAHAN MASALAH**

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Perlunya pengadaan roll o’pack untuk penyimpanan rekam medis
2. Penambahan tenaga kurir
3. Pengelompokan antrian berdasarkan poliklinik
4. Sarana dan prasarana di RSUD dr. La Palaloi perlu ditingkatkan , misalnya toilet terpisah antara toilet pria dan wanita, dan toilet khusus untuk difabel.
5. Adanya kantin di RSUD dr. La Palaloi

Dengan adanya pemecahan masalah seperti tersebut di atas sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan

Serta diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di RSUD dr. La Palaloi Kabupaten Maros untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya,ketrampilan,kenyamanan,keamanan,dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel .

**DAFTAR PUSTAKA**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004

Tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit

Pelayanan Instansi Pemerintah .

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor

9 tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik .

LAMPIRAN 1 . PERMENPAN – RB NO 9 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik .

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Populasi  ( N ) | Sampel  ( n ) | Populasi  ( N ) | Sampel  ( n ) | Populasi  ( N ) | Sampel  ( n ) |
| 10 | 10 | 220 | 90 | 1200 | 291 |
| 15 | 9 | 230 | 94 | 1300 | 297 |
| 20 | 19 | 240 | 98 | 900 | 302 |
| 25 | 24 | 250 | 152 | 6610 | 306 |
| 30 | 28 | 260 | 155 | 1600 | 310 |
| 35 | 32 | 270 | 159 | 1700 | 313 |
| 40 | 36 | 280 | 162 | 1800 | 317 |
| 45 | 40 | 290 | 165 | 1900 | 320 |
| 50 | 44 | 300 | 169 | 2000 | 322 |
| 55 | 48 | 320 | 175 | 2200 | 327 |
| 60 | 52 | 340 | 181 | 2400 | 331 |
| 65 | 56 | 360 | 186 | 2600 | 335 |
| 70 | 59 | 380 | 191 | 2800 | 338 |
| 75 | 63 | 400 | 196 | 3000 | 341 |
| 80 | 66 | 420 | 201 | 3500 | 346 |
| 85 | 70 | 440 | 205 | 4000 | 351 |
| 90 | 73 | 460 | 210 | 4500 | 354 |
| 95 | 76 | 480 | 29 | 5000 | 357 |
| 100 | 80 | 500 | 217 | 6000 | 361 |
| 110 | 86 | 550 | 226 | 7000 | 364 |
| 120 | 92 | 600 | 234 | 8000 | 367 |

Tabel II Nilai Persepsi,Nilai Interval,Nilai Interval Konversi,Mutu

Pelayanan dan Kinerja Pelayanan .

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL  ( NI ) | NILAI INTERVAL KONVERSI  ( NIK ) | MUTU PELAYANAN  ( x ) | KINERJA UNIT PELAYANAN  ( Y ) |
| **1** | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| **2** | 2,60 -3,064 | 65,00 – 76 , 60 | C | Kurang Baik |
| **3** | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| **4** | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |