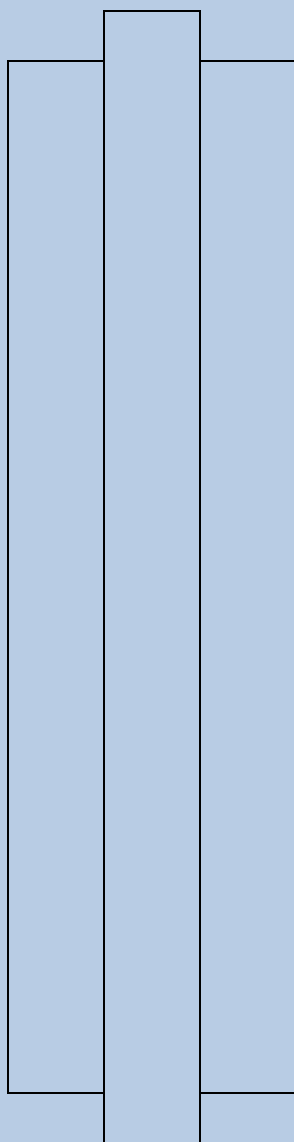


LAPORAN HASIL SURVEI
”INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT”
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO



BAGIAN ORGANISASI
SETDA KABUPATEN KULON PROGO
TAHUN 2011

IKHTISAR EKSEKUTIF

Perubahan Undang-undang No 22 Tahun 1999 menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa perubahan dalam mekanisme pengelolaan pemerintahan khususnya di tingkat Pemerintah Daerah. Dalam mekanisme yang baru daerah dituntut dapat mengelola pemerintahannya secara mandiri, dengan kata lain Pemerintah Daerah dituntut untuk mampu mengelola dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kemampuannya sendiri. Salah satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dalam *frame work* otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan sipil masyarakat selaku warga negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sesuai dengan Pasal 5 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang tersebut, ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang 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 lain yang terkait.

Pemerintah Daerah selaku penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk melakukan monitoring sekaligus evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik di lingkungan pemerintahannya secara berkala dan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur. Indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik diukur dengan kriteria yang dirumuskan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam rangka melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Daerah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada 12 unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo. Survei dilaksanakan pada bulan Juli – September 2011.

Berdasarkan hasil survei tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum seluruh unit pelayanan yang menjadi sampel survei mempunyai capaian kinerja yang baik dengan nilai IKM antara **73,75 – 76,57**. Adapun nilai terendah sebagian besar unit pelayanan publik adalah pada unsur kecepatan pelayanan (10 unit pelayanan) meliputi Puskesmas Lendah II, Puskesmas Pengasih II, Puskesmas Kokap II, Puskesmas Temon II, Puskesmas Wates, Puskesmas Sentolo II, Puskesmas Galur I, Puskesmas Kalibawang, Puskesmas Girimulyo I, dan Puskesmas Nanggulan, serta kepastian jadwal pelayanan dan kepastian biaya pelayanan terdapat masing-masing pada 3 unit pelayanan meliputi Puskesmas Lendah II, Puskesmas Panjatan II dan Puskesmas Samigaluh II. Unsur-unsur inilah yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pimpinan unit pelayanan untuk dicarikan solusi atas setiap permasalahan yang dihadapi sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berbagai alternatif solusi yang dapat ditawarkan dalam rangka melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik antara lain meningkatkan perhatian masing-masing unit pelayanan terhadap masalah yang dihadapi, komitmen pemerintah dalam hal pengalokasian anggaran, peningkatan kualitas sumber daya manusia secara terus menerus, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kepastian sistem dan prosedur pelayanan serta monitoring dan evaluasi pemerintah daerah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara berkala. Dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo dapat meningkat.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Euforia pelaksanaan otonomi daerah dalam format baru berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan kewenangan kepada daerah telah memberikan warna baru dalam manajemen pemerintahan. Kewenangan tersebut khususnya diberikan kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, di mana daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan yang telah menjadi kewenangan daerah. Kewenangan yang dimiliki daerah antara lain kewenangan dalam membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Perluasan kewenangan ini memungkinkan daerah untuk mengembangkan berbagai inovasi, baik dalam penyelenggaraan fungsi regulasi, pemberdayaan masyarakat, maupun pelayanan publik.

Perubahan regulasi tentang otonomi daerah mempengaruhi paradigma manajemen pemerintahan di daerah. Di mana peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sedianya menjadi indikator utama keberhasilan otonomi daerah dianggap tidak memadai lagi. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) harus diikuti dengan manajemen pengelolaan keuangan daerah yang baik, dan Sumber Daya Manusia yang berkualitas sebagai penyedia pelayanan serta pemahaman masyarakat tentang pelayanan itu sendiri sehingga salah satu tujuan utama pelaksanaan otonomi daerah yaitu terciptanya kualitas pelayanan publik yang prima sebagai prasyarat dalam mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat yang merupakan misi otonomi daerah dapat tercapai.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai 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. Pelayanan publik juga dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Berkaitan dengan hak-hak yang melekat pada publik, pelayanan publik adalah pengertian yang ditujukan kepada

suatu pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang bersifat umum sehingga hendaknya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana termaktub dalam Pasal 34 Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepatantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Instansi Pemerintah. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Mengingat urgensi dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat tersebut, perlu dilakukan pengukuran untuk jenis-jenis pelayanan publik, baik yang termasuk pelayanan dasar maupun pelayanan administratif.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah. Struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan bagian dari instansi Pemerintah Daerah yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya. Pemerintah Kabupaten Kulon Progo telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada instansi pemerintah ini. Upaya tersebut antara lain dengan melaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan tujuannya adalah menyediakan bahan untuk menetapkan kebijakan bagi Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada instansi terkait pada khususnya dalam pelayanan dasar dan administratif.

1.3 Dasar Hukum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

1.4 Waktu Pelaksanaan dan Lokasi Survei

Survei dilaksanakan pada Bulan Juli – September 2011. Adapun lokasi survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Unit Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Puskesmas Pengasih II
2. Puskesmas Galur I
3. Puskesmas Lendah II
4. Puskesmas Girimulyo I
5. Puskesmas Sentolo II
6. Puskesmas Kokap II
7. Puskesmas Temon II
8. Puskesmas Panjatan II
9. Puskesmas Kalibawang
10. Puskesmas Nanggulan
11. Puskesmas Samigaluh II
12. Puskesmas Wates

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang dipilih secara acak dengan ukuran responden ditetapkan sejumlah 150 orang tiap Unit Pelayanan Publik dengan dasar perhitungan $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = (14 + 1) \times 10 = 150$ responden. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan, yang meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Adapun bentuk pertanyaan dalam kuisisioner tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini :
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
2. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang keberadaan dan kepastian petugas yang melayani.
 - a. Tidak jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat jelas
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak disiplin
 - b. Kurang disiplin
 - c. Disiplin
 - d. Sangat disiplin

5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak bertanggung jawab
 - b. Kurang Bertanggung jawab
 - c. Bertanggung jawab
 - d. Sangat Bertanggung jawab
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak mampu
 - b. Kurang mampu
 - c. Mampu
 - d. Sangat mampu
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
8. Bagaimana pemahaman Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini :
 - a. Tidak adil
 - b. Kurang adil
 - c. Adil
 - d. Sangat adil
9. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesopanan / keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak sopan / tidak ramah
 - b. Kurang sopan/ramah
 - c. Sopan/ramah
 - d. Sangat sopan/sangat ramah
10. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.
 - a. Tidak wajar
 - b. Kurang wajar
 - c. Wajar
 - d. Sangat wajar

11. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- Selalu tidak sesuai
 - Kadang-kadang sesuai
 - Sesuai
 - Selalu sesuai
12. Bagaimana pemahaman Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
- Selalu tidak tepat
 - Kadang-kadang tepat
 - Tepat
 - Selalu tepat
13. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.
- Tidak nyaman
 - Kurang nyaman
 - Nyaman
 - Sangat nyaman
14. Bagaimana pemahaman Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini
- Tidak aman
 - Kurang aman
 - Aman
 - Sangat aman

Selain pertanyaan-pertanyaan tersebut kuesioner tersebut juga berisi pertanyaan tentang identitas responden serta pertanyaan yang bersifat terbuka bagi responden yang mempunyai usul/saran terhadap perbaikan kualitas pelayanan.

2.2 Pengolahan Data

Pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut : alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3 dan ‘d’ diberi nilai ‘4’.
- b. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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

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

- d. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25- 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

Selanjutnya nilai persepsi,Interval IKM,Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	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

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan bantuan program Microsoft Excel dengan prosedur perhitungan sesuai dengan pedoman umum Indeks Kepuasan Masyarakat yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

BAB III HASIL SURVEI

3.1 Data Responden

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Tahun 2011 dilaksanakan pada 12 Unit Pelayanan Publik, baik pada pelayanan publik dasar maupun pelayanan publik yang bersifat administratif.

Adapun yang menjadi sasaran survei (responden) adalah masyarakat umum yang dilayani pada masing-masing Unit Pelayanan Publik sejumlah 150 orang atau secara keseluruhan 1.800 orang, dengan ciri-ciri responden sebagaimana pada tabel berikut:

**Tabel. III.1
Umur Responden**

NO	Unit Pelayanan	Usia										Tidak diisi	%
		<20	%	20-30	%	31-40	%	41-50	%	>50	%		
1.	Puskesmas Pengasih II	13	8,67	38	25,33	49	32,67	27	18	22	14,67	1	0,67
2.	Puskesmas Galur I	17	11,33	47	31,33	38	25,33	30	20	18	12	-	-
3.	Puskesmas Lendah II	6	4	52	34,67	45	30	36	24	10	6,67	1	0,67
4.	Puskesmas Girimulyo I	27	18	34	22,67	41	27,33	28	18,67	20	13,33	-	-
5.	Puskesmas Sentolo II	29	19,33	59	39,33	24	16	26	17,33	12	8	-	-
6.	Puskesmas Kokap II	13	8,67	60	25,33	46	30,67	23	15,33	8	5,33	-	-
7.	Puskesmas Temon II	9	6	33	22	47	31,33	38	25,33	23	15,33	-	-
8.	Puskesmas Panjatan II	8	5,33	48	32	45	30	29	19,33	11	7,33	9	6
9.	Puskesmas Kalibawang	22	14,67	46	30,67	37	24,67	28	18,67	17	11,33	-	-
10.	Puskesmas Samigaluh II	14	9,333	32	21,33	60	40	28	18,67	16	10,67	-	-
11.	Puskesmas Nanggulan	28	18,67	27	18	42	28	28	18,67	25	16,67	-	-
12.	Puskesmas Wates	23	15,33	29	19,33	45	30	32	21,33	19	12,67	2	1,33
	Jumlah	209	11,61	505	28,06	519	28,83	353	19,61	201	11,17	13	0,72

Berdasarkan pada tabel III.1 jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah usia 31 sampai dengan 40 tahun yaitu sebanyak 519 responden atau 28,83%

dan yang paling sedikit adalah usia di atas 50 tahun yaitu sejumlah 201 atau 11,17%. Sedangkan yang tidak mengisi usia sejumlah 13 orang atau 0,72 %.

Tabel. III.2
Jenis Kelamin Responden

NO	Unit Pelayanan	Jenis Kelamin					
		Laki-laki	%	Perempuan	%	Tidak diisi	%
1.	Puskesmas Pengasih II	56	37,33	85	56,67	9	6
2.	Puskesmas Galur I	54	36	96	64	-	-
3.	Puskesmas Lendah II	52	34,67	95	63,33	3	2
4.	Puskesmas Girmulyo I	48	32	102	68	-	-
5.	Puskesmas Sentolo II	55	36,67	95	63,33	-	-
6.	Puskesmas Kokap II	66	44	84	56	-	-
7.	Puskesmas Temon II	59	39,33	91	60,67	-	-
8.	Puskesmas Panjatan II	37	24,68	97	64,68	16	10,64
9.	Puskesmas Kalibawang	50	33,33	100	66,67	-	-
10.	Puskesmas Samigaluh II	52	34,67	98	65,33	-	-
11.	Puskesmas Nanggulan	55	36,67	95	63,33	-	-
12.	Puskesmas Wates	57	38	88	58,67	5	3,33
	Jumlah	641	35,61	1126	62,56	33	1,83

Berdasarkan tabel III.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan adalah adalah yang terbesar yaitu sejumlah 1.126 orang atau 62,56%, jenis kelamin laki-laki 641 orang atau 35,61% sedangkan yang tidak mengisi sejumlah 33 orang atau 1,83 %.

Tabel. III.3
Tingkat Pendidikan Responden

NO	Unit Pelayanan	Tingkat Pendidikan													
		<SD	%	SLTP	%	SLTA	%	D1 / D3/ D4	%	S1	%	S2	%	Tdk diis i	%
1.	Puskesmas Pengasih I	15	10	23	15,33	76	50,67	8	5,33	17	11,33	2	1,33	9	6
2.	Puskesmas Galur I	20	13,33	28	18,67	70	46,67	10	6,67	22	14,67	-	-	-	-
3.	Puskesmas Lendah II	47	31,33	32	21,33	55	36,67	6	4	8	5,33	-	-	2	1,33
4.	Puskesmas Girimulyo I	41	27,33	32	23,33	73	43,33	5	2	6	4	-	-	-	-
5.	Puskesmas Sentolo II	17	11,33	29	19,33	86	57,33	9	6	9	6	-	-	-	-
6.	Puskesmas Kokap II	34	22,67	55	33,33	56	37,33	4	2,67	6	4	-	-	-	-
7.	Puskesmas Temon II	27	18	38	25,33	70	46,67	4	2,67	11	7,33	-	-	-	-
8.	Puskesmas Panjatan II	14	9,33	43	28,67	64	42,67	8	5,33	8	5,33	-	-	13	8,67
9.	Puskesmas Kalibawang	14	9,33	21	14	85	56,67	19	12,67	10	6,67	-	-	1	0,67
10.	Puskesmas Samigaluh II	18	12	46	30,67	64	42,67	15	10	7	4,67	-	-	-	-
11.	Puskesmas Nanggulan	26	17,33	32	21,33	73	48,67	5	3,33	14	9,33	-	-	-	-
12.	Puskesmas Wates	11	7,33	15	10	92	61,33	11	7,33	18	13	-	-	3	2
Jumlah		284	15,78	392	21,78	856	47,55	102	5,67	136	7,56	2	0,11	28	1,55

Berdasarkan pada tabel III.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menurut tingkat pendidikannya adalah pendidikan SLTA yaitu sejumlah 856 orang atau 47,55% dan yang paling sedikit berpendidikan S2 yaitu sejumlah 2 orang atau 0,11%. Sedangkan yang tidak mengisi tingkat pendidikan sebanyak 28 orang atau 1,55%.

Tabel. III.4
Pekerjaan Responden

No.	Kecamatan	PNS / TNI / PO LRI	%	Peg Swasta	%	Wira-swasta	%	Pelajar /Mhs	%	Lain-nya	%	Tidak diisi	%
1.	Puskesmas Pengasih I	15	10	21	14	40	26,67	11	7,33	45	30	18	8,67
2.	Puskesmas Galur I	12	8	13	8,67	29	19,33	14	9,33	82	54,67	-	-
3.	Puskesmas Lendah II	13	8,67	14	9,33	32	21,33	8	5,33	70	46,67	13	8,67
4.	Puskesmas Girimulyo I	10	6,67	25	16,67	15	10	15	10	85	56,67	-	-
5.	Puskesmas Sentolo II	7	4,67	14	9,33	37	24,67	17	11,33	73	48,67	2	1,33
6.	Puskesmas Kokap II	7	4,67	14	9,33	43	28,67	83	55,33	3	2	-	-
7.	Puskesmas Temon II	16	10,67	40	26,67	29	19,33	2	1,33	63	42	-	-
8.	Puskesmas Panjatan II	9	6	13	8,67	36	24	58	38,67	8	5,33	26	17,33
9.	Puskesmas Kalibawang	21	14	24	16	38	25,33	8	5,33	58	38,67	1	0,67
10	Puskesmas Samigaluh II	18	12	11	7,33	17	11,33	9	6	95	63,33	-	-
11	Puskesmas Nanggulan	13	8,67	19	12,67	17	11,33	18	12	83	55,33	-	-
12	Puskesmas Wates	15	10	18	12	33	22	12	8	66	44	6	4
	Jumlah	156	8,67	226	12,55	366	20,33	255	14,17	731	40,61	66	3,67

Berdasarkan pada tabel III.4 dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden menurut pekerjaannya adalah pekerjaan lainnya (pekerjaan di luar wiraswasta, pegawai swasta, Pelajar/mahasiswa dan PNS/TNI/Polri) yaitu sejumlah 731 orang atau 40,61% dan yang paling sedikit PNS/TNI/Polri yaitu sebanyak 156 orang atau 8,67%. Sedangkan yang tidak mengisi sejumlah 66 orang atau 3,67%.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Kerja

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada 12 Unit Pelayanan Publik dari Bulan Juli – September 2011, secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai konversi IKM antara 73,25 s/d 76,57.

Adapun rincian hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masing-masing unit kerja sebagai berikut :

1. Puskesmas Pengasih II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,080
2.	Persyaratan Pelayanan	2,927
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,900
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,933
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,033
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,020
7.	Kecepatan Pelayanan	2,807
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,007
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,080
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,047
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,947
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,847
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,133
14.	Keamanan pelayanan	3,060

Berdasarkan survei capaian kinerja pada Puskesmas Pengasih II adalah 74,231 termasuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian masih ada unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu unsur "kecepatan pelayanan" karena nilai unsur tersebut paling rendah yaitu sebesar 2,807.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Agar lebih ditingkatkan dari segi keamanan.
2. Agar ada tempat parkir kendaraan khusus pasien dan parkir tidak dipungut biaya.
3. Agar minimal satu bulan sekali meninjau lingkungan dan kebersihan desa.
4. Agar peralatan untuk tes mata dilengkapi.
5. Agar antrian dibuat singkat/ tidak terlalu lama.
6. Agar pemeriksaan dibuat lebih cepat.
7. Agar obat lebih lengkap dan beragam.
8. Agar petugas lebih perhatian terhadap pasien.
9. Agar meningkatkan mutu pelayanan.
10. Agar mengutamakan pasien yang dalam keadaan darurat.

11. Agar ada kotak saran.
12. Agar dilengkapi soundsystem dan majalah/koran di tempat tunggu.
13. Agar dibuat alur pelayanan yang jelas, yang bisa dipahami oleh pasien.
14. Pelayan pendaftaran agar lebih ramah dan sabar menghadapi pasien yang belum mengetahui prosedur.
15. Agar ada jadwal dokter/bidan yang sedang bertugas.
16. Agar pemeriksaan dilaksanakan secara serius, tidak sekedar formalitas saja.
17. Agar ada denah ruang.
18. Agar menggunakan kualitas obat yang baik.
19. Agar ruas jalan pada pintu masuk Puskesmas diberi rambu-rambu (lampu apill atau penyeberangan) demi keselamatan bersama.
20. Agar pegawai datang lebih tepat waktu.
21. Agar pemerintah dalam memberikan jaminan pelayanan kesehatan tidak tebang pilih. (Keluhan sdr. Winarno, RT 12/RW 06, Milir, Kedungsari, Pengasih)
22. Agar pintu Ruang UGD diberi tirai.

2. Puskesmas Galur I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,093
2.	Persyaratan Pelayanan	3,033
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,047
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,927
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,113
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,080
7.	Kecepatan Pelayanan	2,813
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,067
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,113
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,140
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,047
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,847
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,160
14.	Keamanan pelayanan	3,120

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Galur II adalah 75,615 yang termasuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 2.813, sehingga perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Agar pelayan lebih cekatan, tepat, dan ramah.
2. Agar jam pelayanan ditaati sesuai peraturan yang berlaku dan waktunya diperpanjang lagi.
3. Agar jika ada pasien yang meminta rujukan, segera diberikan.

4. Agar pasien yang memakai jaminan kesehatan juga ditangani dengan baik.
5. Agar parkir pasien tidak dipungut biaya.
6. Agar pengobatan rutin seperti untuk pasien sakit jiwa, obat langsung diberikan dalam 1 bulan.
7. Agar mengutamakan pasien dari golongan ekonomi bawah.
8. Agar ada jadwal pelayanan yang bisa diakses dengan mudah oleh pasien.
9. Agar disediakan dokter spesialis.
10. Agar disediakan ruang persalinan.
11. Agar disediakan tempat untuk ibadah.
12. Agar disediakan UGD.
13. Agar disediakan peralatan yang lebih lengkap, seperti USG.
14. Agar pemerintah lebih mengutamakan warga yang kurang mampu untuk diberi kemudahan dalam memperoleh jaminan kesehatan.
15. Agar ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas, seperti majalah/koran/ leaflet yang bertema kesehatan.
16. Agar tempat parkir diperluas, dipisah dengan karyawan, dan diberikan atap.
17. Agar jaminan kesehatan bisa digunakan di Puskesmas tempat domisili pasien.

3. Puskesmas Lendah II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,140
2.	Persyaratan Pelayanan	3,113
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,067
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,987
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,127
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,073
7.	Kecepatan Pelayanan	2,873
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,107
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,140
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,260
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,020
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,873
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,133
14.	Keamanan pelayanan	3,133

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Lendah II adalah 76,467 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian dalam rangka untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas adalah masalah kejelasan petugas pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, ternyata kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 12 unsur pelayanan lainnya yaitu 2.873.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Agar tempat parkir dijaga oleh tukang parkir atau satpam.
2. Agar lingkungan Puskesmas diberi perindang atau taman.
3. Agar jam pelayanan ditaati sesuai peraturan yang berlaku.
4. Agar karyawan lebih disiplin dan profesional dalam melakukan pelayanan dan lebih mengutamakan pasien.
5. Agar pengguna jaminan kesehatan diberikan layanan secara mudah dan lengkap.
6. Agar ditambah tenaga medis yang profesional serta sarana/alat medis.
7. Agar dilakukan perbaikan pada pintu ruangan sehingga terlihat lebih indah.
8. Agar disediakan ruang rawat inap.
9. Agar dijaga dan dikembangkan kebersihan serta keamanan.
10. Agar Pemerintah Kabupaten mengusulkan kepada Pemerintah Pusat untuk Pembangunan gedung Puskesmas II sehingga memadai untuk memberikan pelayanan.

4. Puskesmas Girimulyo I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,113
2.	Persyaratan Pelayanan	3,067
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,020
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,987
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,073
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,113
7.	Kecepatan Pelayanan	2,967
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,107
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,107
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,107
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,087
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,020
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,167
14.	Keamanan pelayanan	3,207

Berdasarkan hasil survei capaian kinerja pada Puskesmas Girimulyo II adalah 76,574 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat hal yang perlu mendapatkan prioritas adalah kecepatan pelayanan karena dibandingkan 13 unsur pelayanan lainnya nilainya paling rendah yaitu 2,967.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Agar pelayanan sampai sore.
2. Agar karyawan lebih disiplin, ramah, dan sabar terhadap pasien.

3. Agar pasien ditangani secara cekatan.
4. Agar kebersihan selalu dijaga.
5. Agar dibangun ruang rawat inap di Puskesmas Girmulyo I.
6. Agar karyawan lebih ramah kepada pasien.
7. Agar peralatan lebih diperlengkap, misalnya ditambah alat rontgen, laboratorium, USG.
8. Agar persediaan obat lebih lengkap.
9. Agar kegiatan puskesmas keliling lebih diintensifkan lagi sehingga seluruh warga bisa terjangkau layanan kesehatan.
10. Agar ruang tunggu dibuat lebih nyaman bagi pasien.
11. Agar dibuat taman di halaman depan gedung Puskesmas.
12. Agar pasien yang sudah diperiksa 2/3 kali agar segera tes laborat sehingga segera diketahui jenis penyakitnya.
13. Agar penyuluhan kesehatan di Pedukuhan lebih diintensifkan lagi.
14. Agar pasien yang minta rujukan ke Rumah Sakit segera diberikan rujuk.
15. Agar jam pelayanan ditaati sesuai aturan yang berlaku.
16. Agar diminimalisir antrian panjang di loket pendaftaran.

5. Puskesmas Sentolo II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,173
2.	Persyaratan Pelayanan	3,093
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,153
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,973
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,133
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,120
7.	Kecepatan Pelayanan	2,867
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,033
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,187
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,160
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,027
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,873
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,020
14.	Keamanan pelayanan	3,127

Berdasarkan survei capaian kinerja pada Puskesmas Sentolo I adalah 76,219 termasuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian dalam rangka untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat unsur yang perlu mendapatkan prioritas adalah kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yakni 2,867 sehingga perlu untuk mendapat perhatian utama bila dibandingkan dengan unsur yang lain.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Agar jam pelayanan ditaati sesuai peraturan yang berlaku.
2. Agar halaman depan Puskesmas di conblok.
3. Agar untuk pelayanan askes PNS ditingkatkan sehingga tidak kalah dengan RS Swasta.
4. Agar pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat.
5. Agar ruang tunggu diperluas, dan diberi televisi.
6. Agar pelayanan koperasi Puskesmas lebih ditingkatkan dan jenis barang diperlengkap.
7. Agar membuka pelayanan persalinan.
8. Agar pelayan lebih ramah lagi.
9. Agar peralatan medis diperlengkap.
10. Agar kebersihan ditingkatkan lagi.
11. Agar pasien diberikan pelayanan oleh dokter yang dikehendaki pasien.
12. Agar tenaga medis ditambah.
13. Agar jenis obat diperlengkap.
14. Agar karyawan lebih disiplin dalam melaksanakan tugas, tidak terlalu banyak mengobrol.
15. Agar petugas memakai seragam sehingga pengunjung tidak kebingungan untuk mencari petugas.
16. Agar parkir untuk pasien diperluas.
17. Agar jadwal pelayanan dan tenaga medis ditempel pada ruang yang mudah diakses oleh pengunjung.
18. Agar pasien yang kurang paham, diberikan pemahaman dengan jelas dan sabar.
19. Agar dokter meneliti penyakit dengan cermat sebelum mendiagnosa penyakit yang diderita pasien.
20. Agar halaman Puskesmas diberi taman bermain.
21. Agar lebih dipermudah lagi dalam pengurusan surat rujukan.
22. Agar pemanggilan pasien dilakukan menggunakan speaker.
23. Agar pedagang dilarang masuk kompleks Puskesmas.
24. Agar apoteker ditambah jumlahnya sehingga pasien tidak terlalu lama antri.
25. Agar ada UGD yang dibuka selama 24 jam.

6. Puskesmas Kokap II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,047
2.	Persyaratan Pelayanan	3,053
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,033
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,020
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,140
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,060
7.	Kecepatan Pelayanan	2,827
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,113
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,133
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,180
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,047
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,893
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,040
14.	Keamanan pelayanan	3,140

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Kokap I adalah 75,840 masuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan kepastian jadwal pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yakni 2,827 dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Agar karyawan lebih disiplin, taat terhadap peraturan yang berlaku, tepat waktu dan ramah terhadap pasien.
2. Agar dalam poli KIA, bidan junior didampingi juga oleh bidan senior.
3. Agar ruang tunggu dibuat lebih nyaman agar tidak terkena panas maupun hujan.
4. Agar ada ruang rawat inap.
5. Agar disediakan toilet untuk pengunjung.
6. Agar tempat parkir diperluas.
7. Agar jam kerja diperpanjang.
8. Agar penanganan pasien dilakukan secara cepat dan tepat.
9. Agar tenaga medis ditambah.
10. Agar selalu ada dokter jaga.
11. Agar fasilitas lebih ditingkatkan.
12. Agar ada ruang tunggu.

7. Puskesmas Temon II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,127
2.	Persyaratan Pelayanan	3,067
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,080
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,007
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,120
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,047
7.	Kecepatan Pelayanan	2,900
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,007
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,127
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,140
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,033
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,940
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,967
14.	Keamanan pelayanan	3,100

Capaian kinerja pelayanan pada Puskesmas Temon I adalah 75,722 dan termasuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian untuk peningkatan kualitas pelayanan perlu memperhatikan kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah yakni 2,900 dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Agar memperhatikan kecepatan dan ketepatan proses pelayanan, misalnya dengan menambah jumlah dokter.
2. Agar tempat parkir diperlebar, tidak dipungut biaya, dan ada satpam/penjaga.
3. Agar pada ruang tunggu obat, ditambah tempat duduk dan menggunakan pengeras suara saat pemanggilan.
4. Agar pembangunan Puskesmas yang baru segera diselesaikan.
5. Agar posisi tempat pendaftaran dibuat di tempat yang mudah diakses oleh pengunjung.
6. Agar ditingkatkan kedisiplinan karyawan dalam pelayanan.
7. Agar ada poliklinik kulit.
8. Agar biaya pengobatan tidak dibedakan antara warga DIY dengan warga luar DIY.
9. Agar peralatan dan obat diperlengkap.
10. Agar disediakan toilet bagi pengunjung.
11. Agar pasien diberi penjelasan lengkap sehubungan dengan penyakit yang diderita pasien.
12. Agar diadakan check-up gratis bagi seluruh lapisan masyarakat.
13. Agar halaman gedung diberi pohon perindang.

8. Puskesmas Panjatan II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,120
2.	Persyaratan Pelayanan	3,020
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,940
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,020
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,087
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,040
7.	Kecepatan Pelayanan	2,833
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,100
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,127
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,107
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,947
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,820
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,127
14.	Keamanan pelayanan	3,080

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Panjatan I adalah 75,201 masuk dalam kategori **"Baik"**, tetapi masih terdapat unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yaitu unsur kepastian biaya pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kepastian jadwal pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,820.

Selanjutnya berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Agar jam pelayanan ditaati sesuai peraturan yang berlaku.
2. Agar dokter yang melayani lebih sabar dan ramah kepada pasien, terutama pasien anak-anak.
3. Agar dokter yang melayani lebih teliti saat melakukan pemeriksaan dan memperhatikan keluhan pasien.
4. Agar fasilitas toilet diperbaiki dan diperhatikan kebersihannya.
5. Agar peralatan lebih diperlengkap, misalnya ditambah alat rontgen, laboratorium, USG.
6. Agar pasien ditangani secara profesional. (Keluhan dari Yaminah, warga Bojong IV Panjatan bahwa tambalan gigi depan sudah lepas dua kali, dan pasien tetap dikenakan biaya.)
7. Agar dijaga dan ditingkatkan kebersihan baik di dalam maupun di luar ruangan. Masih ada sampah di samping gedung.
8. Agar pasien yang mendapat rujukan Rumah Sakit, dipermudah prosesnya.
9. Agar pelayan medis ditambah.
10. Agar lebih ditambah pohon perindang di halaman.
11. Agar ruangan dibuat senyaman mungkin, selama ini dirasakan kurang ventilasi dan panas akibat atapnya terbuat dari seng.

12. Agar ruang tunggu dilengkapi fasilitas, seperti koran/majalah/televisi.
13. Agar jika ada peralatan rusak segera diperbaiki.
14. Agar tempat parkir diperluas.
15. Agar pasien yang menderita penyakit darurat lebih diutamakan.
16. Agar di bagian pendaftaran ditambah personal dan komputer agar pelayanan lebih cepat.

9. Puskesmas Kalibawang

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	2,960
2.	Persyaratan Pelayanan	3,033
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,973
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,953
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,033
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,013
7.	Kecepatan Pelayanan	2,893
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,953
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,033
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,067
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,033
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,960
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,087
14.	Keamanan pelayanan	3,053

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat capaian kinerja pelayanan pada Puskesmas Kalibawang adalah 74,633 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas adalah kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei tersebut, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,893.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Agar poli umum dipindah ruangnya sehingga arus keluar masuk tidak mengganggu kenyamanan pasien di ruang tunggu.
2. Agar ada sosialisasi program-program pelayanan baru kepada masyarakat.
3. Agar pelayanan dan konsultasi dokter lebih dimaksimalkan.
4. Agar petugas pendaftaran lebih ramah kepada pasien.
5. Agar petugas obat lebih cekatan dalam pengambilan obat.
6. Agar ditanami pohon perindang di sekitar halaman Puskesmas.
7. Agar penataan ruangan lebih rapi.
8. Agar jam pelayanan diperpanjang lagi.
9. Agar pasien askes diberi penjelasan secara rinci, baik biaya maupun jumlah pengguna dari kartu tersebut.

10. Agar menambah kuota penerima jaminan kesehatan sehingga penerimaan bantuan bisa lebih merata.
11. Agar peralatan medis lebih diperlengkap.
12. Agar dibuka pelayanan rawat inap.
13. Agar dibuat prosedur untuk melakukan pemeriksaan yang bisa diakses oleh pasien/pengunjung puskesmas.
14. Agar kebersihan toilet lebih ditingkatkan lagi.
15. Agar tenaga medis , terutama dokter ditambah jumlahnya.
16. Agar pasien anak dan pasien darurat lebih diutamakan.
17. Agar dokter dan bidan menggunakan kode etik dalam memberitahukan hasil analisis penyakit kepada pasien.
18. Agar ada papan nama puskesmas sehingga pengunjung bisa mudah menemukan lokasi.
19. Agar tempat parkir diberi atap.
20. Agar disediakan tempat bermain anak.

10. Puskesmas Samigaluh II

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,133
2.	Persyaratan Pelayanan	3,013
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,007
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,947
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,127
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,087
7.	Kecepatan Pelayanan	2,907
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,093
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,093
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,140
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,980
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,880
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,080
14.	Keamanan pelayanan	3,127

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Samigaluh I adalah 75,639 masuk dalam kategori "**Baik**", namun demikian unsur kecepatan pelayanan perlu mendapatkan perhatian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kepastian jadwal pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,880.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Agar karyawan lebih disiplin, ramah terhadap pasien.
2. Agar fasilitas lebih ditingkatkan.

3. Agar diadakan sosialisasi kesehatan ke Pedukuhan setiap satu bulan sekali.
4. Agar tidak dibedakan pasien dari golongan mampu dan kurang mampu.
5. Agar tidak dibedakan antara pasien biasa dengan pasien jaminan kesehatan.
6. Agar karyawan baru menyesuaikan dengan karyawan lama terutama dalam hal keramahan terhadap pasien.
7. Agar pustu Banjarsari segera diperbaiki.
8. Agar ditambah pohon perindang di halaman.
9. Agar jam pelayanan ditaati sesuai peraturan yang berlaku.
10. Agar pasien digratiskan atau tidak dipungut biaya.
11. Agar peralatan medis diperlengkap.
12. Agar intensitas kunjungan ke Posyandu ditambah dan tepat waktu.
13. Agar kebersihan lingkungan dijaga.
14. Agar selalu ada petugas apotek selalu standbay.
15. Agar petugas cleaning service ditambah.
16. Agar jam pelayanan di Pustu tutup minimal jam 12.00 dan obat yang diberikan berkualitas.
17. Agar ruang tunggu diperluas.

11. Puskesmas Nanggulan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,100
2.	Persyaratan Pelayanan	3,060
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,067
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,080
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,133
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,113
7.	Kecepatan Pelayanan	2,967
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,087
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,087
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,113
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,060
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,993
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,160
14.	Keamanan pelayanan	3,120

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat capaian kinerja pada Puskesmas Nanggulan adalah 76,574 masuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan unsur yang perlu mendapatkan perhatian adalah kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil survei tersebut kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,967.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Agar disediakan dokter anak.
2. Agar ada tempat parkir khusus beserta petugas parkir.
3. Agar karyawan lebih ramah.
4. Agar di buat ruang rawat inap dan buka selama 24 jam.
5. Agar kebersihan lingkungan ditingkatkan.
6. Agar kualitas obat ditingkatkan baik bagi pasien biasa maupun pasien jaminan kesehatan.
7. Agar loket pendaftaran ditambah jumlahnya.
8. Agar petugas bagian administrasi lebih ramah dan sabar terhadap pasien.
9. Agar jam pelayanan ditaati sesuai peraturan yang berlaku.
10. Agar jika ada pasien dengan jaminan kesehatan yang tidak sembuh segera dirujuk ke RS.
11. Agar peralatan medis diperlengkap.
12. Agar pasien selalu ditangani oleh dokter secara langsung, bukan perawat.
13. Agar pelayanan pemeriksaan dilakukan secara efektif dan efisien. Ada kasus, pasien tidak segera dipanggil padahal ruang pemeriksaan tidak ada pasien.

12. Puskesmas Wates

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,060
2.	Persyaratan Pelayanan	2,987
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,987
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,860
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,093
6.	Kemampuan petugas Pelayanan	3,093
7.	Kecepatan Pelayanan	2,567
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,953
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,053
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,093
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,993
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,747
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,007
14.	Keamanan pelayanan	3,053

Secara umum capaian kinerja pada Puskesmas Wates adalah 73,745 masuk dalam kategori **"Baik"**, namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memperhatikan unsur kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, kecepatan pelayanan mendapat nilai terendah dibandingkan dengan 13 unsur pelayanan lainnya yaitu 2,567, sehingga perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Agar jam pelayanan ditaati sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Agar dokter, bidan, dan seluruh karyawan datang tepat waktu.
3. Agar alur pelayanan pasien dibuat pada setiap unit pelayanan sehingga tidak terjadi penumpukan atau antrian pasien yang terlalu lama atau panjang dan pemanggilan sesuai nomor antrian.
4. Agar menggunakan sistem informasi dalam pelayanan pasien.
5. Agar tenaga medis terutama dokter ditambah.
6. Agar ditambah tempat fotokopi di lingkungan Puskesmas.
7. Agar petugas lebih ramah.
8. Agar biaya laboratorium dikurangi.
9. Agar kebersihan lingkungan lebih dijaga.
10. Agar jenis dan kadar obat lebih ditingkatkan.
11. Agar ditambah poli THT.
12. Agar lebih memperhatikan pasien yang kurang mampu.
13. Agar pelayanan lebih mengutamakan anak-anak dan balita.
14. Agar peralatan lebih ditingkatkan lagi.
15. Agar ada penambahan ruang parkir.
16. Agar prosedur ke laboratorium diperbaiki lagi. Pasien mengeluh bahwa sudah lama antri, ketika gilirannya tiba, laboratorium sudah tutup.
17. Agar ruang imunisasi diberi perawat dan memakai bed.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei dimana dari 12 unit pelayanan yang disurvei, seluruhnya mempunyai nilai indeks kepuasan masyarakat dengan predikat "Baik" pada rentang nilai antara 73,75 sampai dengan 76,57.

Adapun Nilai IKM Per Unit Pelayanan Publik dapat dilihat pada tabel III.5.

**Tabel III.5
Nilai IKM Per Unit Pelayanan Publik**

No	Unit	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Puskesmas Pengasih II	74,23	B	Baik
2.	Puskesmas Galur I	75,62	B	Baik
3.	Puskesmas Lendah II	76,47	B	Baik
4.	Puskesmas Girimulyo I	76,57	B	Baik
5.	Puskesmas Sentolo II	76,22	B	Baik
6.	Puskesmas Kokap II	75,84	B	Baik
7.	Puskesmas Temon II	75,72	B	Baik
8.	Puskesmas Panjatan II	75,20	B	Baik
9.	Puskesmas Kalibawang	74,63	B	Baik
10.	Puskesmas Samigaluh II	75,64	B	Baik
11.	Puskesmas Nanggulan	76,57	B	Baik
12.	Puskesmas Wates	73,75	B	Baik

Namun demikian, terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan yaitu :

- a. Kecepatan pelayanan; dan
- b. Kepastian jadwal pelayanan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum, antara lain sebagai berikut :

- a. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kepala SKPD/unit kerja agar lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mempunyai nilai terendah;
- b. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan instansi pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
- c. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas dibidang pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pengiriman staf ke diklat-diklat di bidang pelayanan publik maupun dengan pembinaan oleh pimpinan instansi;
- d. Sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya seperti *sound system*, komputer, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya;
- e. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka instansi pelayanan agar memasang sistem dan prosedur pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan instansi beserta seluruh tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi tersebut;
- f. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka survei IKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil survei IKM tersebut instansi dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

Demikian, laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan. Namun demikian, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Wates, Oktober 2011
KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SETDA KABUPATEN KULON PROGO

Ttd

Drs. YOHANES IRIANTA, M.Si
(Pembina; IV/a)
NIP. 19630527 198903 1 005