

## RINGKASAN

Kabupaten Purbalingga merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Tengah yang tidak terlepas dari sorotan masyarakat atas proses penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk penilaian terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif berupa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama. Lokasi penelitian berada pada 2 Dinas, 2 RSUD, 1 Puskesmas, dan 2 Kecamatan. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu sebulan, dengan masyarakat pengguna layanan sebagai populasi penelitian. Adapun, jumlah sampel penelitian sebesar 2.554 responden yang diperoleh dengan berpedoman pada Tabel Krejcie dan Morgan. Mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan yang disurvei. Dalam penelitian ini terdapat 9 unsur pelayanan yang dinilai yang meliputi (1) unsur persyaratan; (2) unsur sistem, mekanisme dan prosedur; (3) unsur waktu penyelesaian; (4) unsur biaya/tarif; (5) unsur produk pelayanan; (6) unsur kompetensi pelaksana; (7) unsur perilaku pelaksana; (8) unsur sarana dan prasarana; dan (9) unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan cara membagi total nilai persepsi per unsur dengan total unsur yang terisi, kemudian dikalikan dengan nilai penimbang. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yakni antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversi dengan nilai dasar 25.

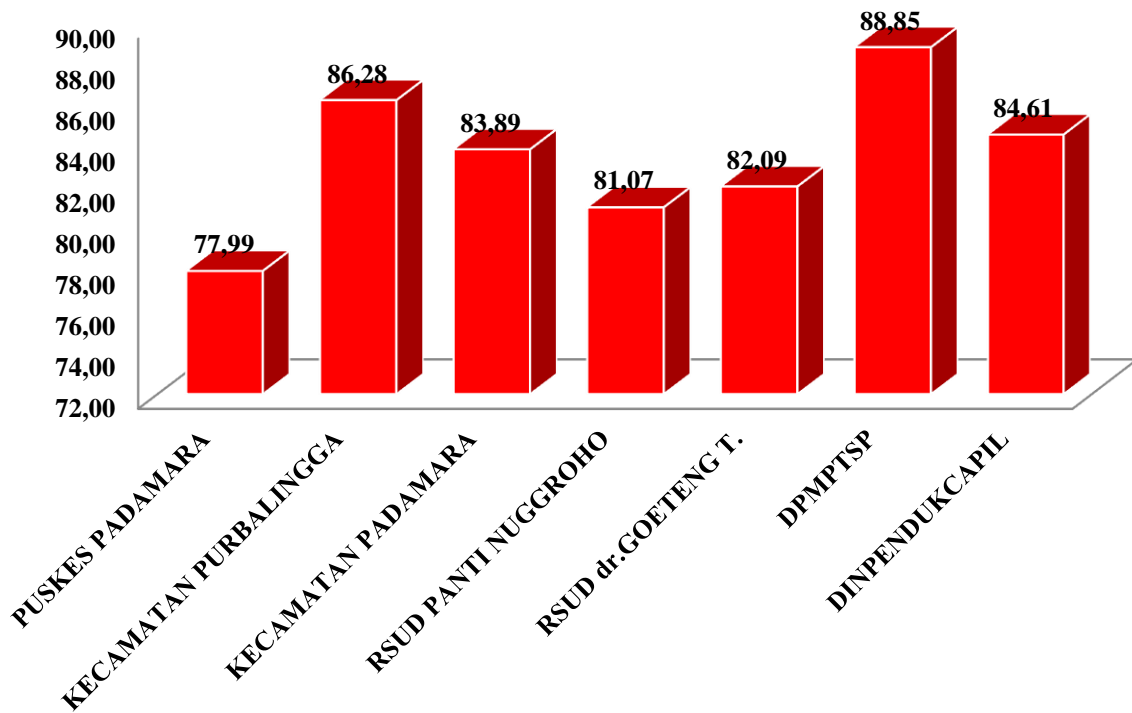
Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa secara umum unit layanan dari 2 Dinas, 2 RSUD, 1 Puskesmas dan 2 Kecamatan memiliki kinerja layanan yang “Baik (B)”. Berikut ini hasil SKM pada 7 instansi yang disurvei.

Tabel Hasil SKM Instansi Kabupaten Purbalingga Tahun 2020

No	Instansi	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Layanan
1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	88,85	A	Sangat Baik
2.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	84,61	B	Baik
3.	RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata	82,09	B	Baik
4.	RSUD Pantj Nugroho	81,07	B	Baik
5.	UPTD Puskesmas Padamara	77,99	B	Baik
6.	Kecamatan Purbalingga	86,28	B	Baik
7.	Kecamatan Padamara	83,89	B	Baik
<b>Rata-rata</b>		<b>83,54</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan data tabel, diketahui bahwa dari 2 Dinas, 2 RSUD, 1 Puskesmas, dan 2 Kecamatan yang disurvei, Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Purbalingga termasuk dalam kategori “Baik” dengan angka 83,54. Tingginya nilai SKM menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh OPD telah sesuai dengan harapan masyarakat pengguna layanan. Nilai SKM tertinggi sebesar 88,85 dengan kategori kinerja layanan “Sangat Baik (A)” diperoleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sedangkan, nilai SKM terendah sebesar 77,99 dengan kategori layanan “Baik (B)” diperoleh UPTD Puskesmas Padamara. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum instansi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat.



Gambar 1. Grafik SKM di Kabupaten Purbalingga 2020

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil SKM Kabupaten Purbalingga 2020

No	Unsur Layanan	SKM							RATA - RATA
		PUSKESMAS PADAMARA	KEC. PURBALINGGA	KEC. PADAMARA	RSUD PANTI NUGROHO	RSUD dr. GOETENG T.	DPMPTSP	DINPENDUK CAPIL	
1	Persyaratan	82,00	90,00	82,00	89,00	90,00	95,00	90,00	<b>88,29</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,50	85,00	90,00	78,72	78,72	95,00	78,72	<b>83,67</b>
3	Waktu penyelesaian	78,00	78,00	80,00	70,00	70,00	90,00	90,00	<b>79,43</b>
4	Biaya/tarif	90,00	90,00	90,00	89,40	90,00	90,00	90,00	<b>89,91</b>
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	78,39	90,00	90,00	82,00	78,39	90,00	92,50	<b>85,90</b>
6	Kompetensi Pelaksana	79,00	90,00	89,50	90,00	90,00	95,00	78,59	<b>87,44</b>
7	Perilaku Pelaksana	65,00	80,55	80,55	80,55	80,55	80,55	80,55	<b>78,33</b>
8	Sarana dan Prasarana	70,00	90,00	70,00	70,00	81,14	81,14	81,14	<b>77,63</b>
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,00	83,00	83,00	80,00	80,00	83,00	80,00	<b>81,29</b>
<b>RATA - RATA</b>		<b>77,99</b>	<b>77,99</b>	<b>86,28</b>	<b>83,89</b>	<b>81,07</b>	<b>82,09</b>	<b>84,61</b>	<b>83,54</b>

Sumber: data primer diolah, 2020.



Gambar 2. Grafik Nilai SKM per Unsur Pelayanan

Adapun penilaian secara keseluruhan, dari seluruh unsur pelayanan, maka usur biaya/tarif merupakan unsur dengan penilaian tertinggi yang artinya pelayanan dinilai sudah memuaskan (89,91). Namun sebaliknya, unsur perilaku pelaksana merupakan unsur dengan penilaian terendah, artinya kurang memuaskan (77,63). Untuk itu, direkomendasikan bagi setiap instansi untuk senantiasa tetap meningkatkan kinerja dan inovasi dalam pelayanan publik demi meningkatkan taraf SKM di masa mendatang.

## DAFTAR ISI

RINGKASAN.....	1
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR TABEL.....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	7
A. LATAR BELAKANG .....	7
B. TUJUAN.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. PELAYANAN PUBLIK.....	9
B. TEORI PILIHAN PUBLIK ( <i>PUBLIC CHOICE</i> ).....	12
BAB III METODOLOGI.....	13
A. PENDEKATAN PENELITIAN.....	13
B. METODE SAMPLING.....	13
C. TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	14
D. JADWAL PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	16
A. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) .....	18
B. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DINPENDUKCAPIL).....	24
C. RSUD dr. GOETENG TAROENADIBRATA.....	31
D. RSUD PANTI NUGROHO .....	37
E. KECAMATAN PURBALINGGA .....	43
F. KECAMATAN PADAMARA .....	48
G. PUSKESMAS PADAMARA .....	53
BAB V PENUTUP .....	58
A. KESIMPULAN.....	58
B. REKOMENDASI .....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil SKM Kabupaten Purbalingga 2020.....	3
Tabel 2. Penghitungan total populasi dan sampel SKM.....	13
Tabel 3. Jadwal Penyusunan SKM Kabupaten Purbalingga tahun 2020.....	14
Tabel 4. Kategori Mutu Pelayanan .....	17
Tabel 6. Kategori Unsur Layanan pada DPMPTSP.....	18
Tabel 7. SKM unit layanan DPMPTSP .....	19
Tabel 8. Kategori Unsur Layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	24
Tabel 9. SKM unit layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	25
Tabel 10. Kategori Unsur Layanan pada RSUD.....	31
Tabel 11. SKM unit layanan RSUD dr. Goeteng Taronadibrata .....	32
Tabel 12. Kategori Unsur Layanan pada RSUD Panti Nugroho .....	37
Tabel 13. SKM unit layanan RSUD Panti Nugroho .....	38
Tabel 14. Kategori unsur layanan pada Kecamatan Purbalingga .....	43
Tabel 15. SKM unit layanan Kecamatan Purbalingga.....	44
Tabel 16. Kategori unsur layanan pada Kecamatan Padamara.....	48
Tabel 17. SKM unit layanan Kecamatan Padamara .....	49
Tabel 18. Kategori unsur layanan pada unit layanan Puskesmas Padamara.....	53
Tabel 19. SKM unit layanan Puskesmas Padamara.....	54
Tabel 20. Matrik Rekomendasi Hasil SKM Kabupaten Purbalingga 2020 .....	59

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Perkembangan pelayanan publik di Indonesia beberapa tahun terakhir berada dalam kondisi dimana tuntutan masyarakat cukup tinggi untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas. Seiring perkembangan zaman, masyarakat semakin sadar atas hak dan kewajiban sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat juga semakin kritis melakukan kontrol terhadap pemerintah. Secara umum pelayanan publik berperan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan perlunya melakukan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas baik dari perspektif akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum sebagai wujud *Good Government*. Hal tersebut dikarenakan pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Keberadaan pelayanan publik sekaligus jawaban atas kebutuhan dasar masyarakat ataupun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berbicara mengenai pelayanan publik, seringkali akan dikaitkan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu keberhasilan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah besarnya tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat dapat tercapai melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat pada hakikatnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis, dimana nantinya akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat serta sejauh mana Negara telah menjalankan perannya sesuai tujuan pendiriannya. Faktanya, beberapa tahun terakhir penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia justru kerap kali disorot dari keluhan masyarakat.

Kabupaten Purbalingga merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Tengah yang tidak terlepas dari sorotan masyarakat atas proses penyelenggaraan pelayanan publik. Unit pelayanan publik sangat beragam baik di Indonesia umumnya, maupun di Kabupaten Purbalingga khususnya. Upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), tentunya dengan metode survei yang seragam. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif berupa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah dilaksanakan. Peraturan ini sekaligus memberikan arahan serta pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, maka kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Purbalingga Tahun 2020 sangat penting untuk dilakukan.

## **B. TUJUAN**

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Purbalingga sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan indikator dan metodologi survei yang telah ditentukan dalam Permenpan RB No 14 Tahun 2017 Tentang SKM .



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. PELAYANAN PUBLIK**

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler, 1984 dalam Pratama, 2015). Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Keputusan Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Menentukan mutu penyelenggaraan pelayanan publik sendiri, menurut Hakim (2014), ditentukan oleh minimal tiga faktor utama, yaitu aspek kelembagaan, aspek sumber daya manusia dan aspek sistem pelayanan.

##### **1. Aspek Kelembagaan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik akan berjalan dengan baik ketika diselenggarakan oleh lembaga dengan kondisi yang baik. Aspek kelembagaan ini tercakup beberapa hal, seperti struktur organisasi, *job description*, sistem pelayanan publik, dll. Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti (Robbins, 1995). Lebih jauh Robbins menjelaskan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, antara lain:

- a. *Kompleksitas*, mencakup tingkat diferensiasi, jumlah tingkatan hierarki, dan sebaran unit-unit organisasi secara geografis. Pembagian kerja atau spesialisasi pekerjaan sebaiknya disusun sesuai dengan kebutuhan. Spesialisasi harus dapat saling menunjang, jelas kewenangan, tugas dan tanggung jawabnya, serta tidak tumpang tindih pekerjaan. Adapun sebaran dan tingkatan dalam organisasi, disusun dengan syarat memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif;

- b. *Formalisasi*, memuat *tata* cara atau prosedur (SOP). Pengendalian pelayanan memerlukan prosedur yang runtut, seperti penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan (Gaspersz, 1994 dalam Sinegar, 2014);
- c. *Sentralisasi*, memuat tentang kewenangan dalam pengambilan keputusan, apakah desentralistis atau sentralistis. Letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untung dan rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi. Sentralisasi yang berlebihan dapat menimbulkan ketidakluwesannya dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan, sedangkan desentralisasi yang berlebihan dapat menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi.

## 2. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan Publik

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan, serta berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993 dalam Achmad, 2010: 193). Sedangkan menurut Moerdiono (1988), aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia. dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun sebagai TNI, PNS Pusat dan Daerah, yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

Aparatur pemerintah diharapkan memiliki kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handyaningrat, 1986). Kemampuan atau *ability* merupakan tenaga (daya kekuatan) untuk melakukan suatu perbuatan (Chaplin, 1997:34), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999). Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparatur pemerintah sangat berperan dalam menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Menurut beberapa para ahli mengemukakan peningkatan kualitas sumber daya aparatur (Sedarmayanti 2011:236 dalam Junidis, 2015) meliputi:

- a. Keterampilan (*skill*), adalah kompetensi yang berkaitan dengan informasi atau ilmu yang dimiliki individu dalam bidang pekerjaan tertentu (Spencer, 1993:15).

Selanjutnya ketrampilan juga adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik/mental tertentu. Kompetensi mental/ketrampilan kognitif termasuk berfikir analitis dan konseptual (Spencer, 1993:9);

- b. Pendidikan memberikan nilai-nilai dalam berfikir dan perilaku. Oleh karena itu tingkat pendidikan akan berpengaruh terhadap polah pikir dan perilaku seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, ada kecenderungan semakin tinggi pengetahuan, sikap, dan keterampilan, termasuk kemampuan dalam bekerja. Artinya tingkat pendidikan mempengaruhi terhadap kompetensi seseorang (Anuas, 2009:18);
- c. Memberikan kewenangan adalah apa yang diterima pekerja sebagai tukaran atas kontribusinya kepada organisasi (Werther dan Davis, 1996:379);
- d. Pengembangan karier adalah pengembangan diri seseorang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap diri sendiri atas pelajaran yang diambil dan cara yang dicapai untuk mencapai tujuannya (Sedarmayanti, 2011:194). Menurut Lippit (1969:11). Pembangunan organisasi juga merupakan suatu usaha untuk memperkuat proses-proses kemanusiaan didalam organisasi, yakni suatu proses yang dapat mengembangkan fungsi dari suatu sistem organisasi sehingga tercapai tujuan-tujuan organisasi.
- e. Penempatan kerja sesuai bidang keahliannya

Mengaplikasikan aspek-aspek tersebut diharapkan para aparatur negara dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat (publik).

### **3. Aspek Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang suatu proses. Sarana prasarana pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi dua, yakni

- a. Sarana prasarana utama, adalah sarana prasarana yang harus dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Sarana prasarana pendukung, adalah sarana prasarana yang mendukung mutu pelayanan publik.

## **B. TEORI PILIHAN PUBLIK (*PUBLIC CHOICE*)**

Teori pilihan publik (*public choice theory*) adalah salah satu cabang ilmu ekonomi yang mempelajari bagaimana pemerintah membuat keputusan yang terkait dengan kepentingan masyarakat (Samuelson dan Nordhaus, 1993). Definisi yang lebih sederhana diberikan oleh Buchanan (1984) yang mengatakan bahwa teori pilihan publik menggunakan alat-alat dan metode-metode yang sudah dikembangkan hingga tingkat analisa canggih ke dalam teori-teori ekonomi dan diaplikasikan ke sektor politik atau pemerintah, ke ilmu politik atau ke ekonomi publik. Teori pilihan publik ini menjelaskan bagaimana proses pengambilan keputusan dalam penentuan pilihan kebijakan publik yang paling efektif dengan melihat bahwa dalam wujud demokrasi, yang memberi ruang untuk saling melakukan pertukaran diantara masyarakat, partai politik, pemerintah dan birokrat.

Mengimplementasikan teori pilihan publik dapat digunakan untuk mempelajari perilaku para aktor politik maupun sebagai petunjuk bagi pengambilan keputusan dalam penentuan pilihan kebijakan publik yang paling efektif, karena kehadiran “teori pilihan publik” dapat menjadikan kerangka landasan dan batasan dari kerakusan sebuah kekuasaan yang mementingkan diri sendiri “*greed of a selfish power*”, yang diharapkan pemangku kewenangan lebih mengutamakan pelayanan terhadap kepentingan publik (Downs, 1967). Teori pilihan publik membantu pemerintah dalam memberikan kerangka atau penjelasan mengenai bagaimana pemerintah mengambil keputusan. Sehingga dapat membantu mempelajari perilaku anggota politik sebagai petunjuk untuk mengambil keputusan publik dalam penentuan pemilihan kebijakan publik yang paling efektif.

## BAB III METODOLOGI

### A. PENDEKATAN PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kabupaten Purbalingga adalah survei periodik, dimana survei dilakukan untuk penyelenggara pelayanan publik terkait layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei periodik dilaksanakan secara tetap dengan jangka waktu tertentu. Pendekatan yang digunakan oleh survei periodik yaitu metode kualitatif berupa wawancara dan kuantitatif melalui pengukuran skala likert. Survei periodik bersifat komprehensif, hasil analisa survei nantinya dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei digunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik serta melihat kecenderungan (*trend*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### B. METODE SAMPLING

Sampel dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Purbalingga diperoleh dari hasil penghitungan total populasi di tiap instansi dalam satu tahun menggunakan tabel Morgan & Krejcie dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Penghitungan total populasi dan sampel SKM

No	Instansi	Populasi	Sampel (Tabel Morgan & Krejcie)	Kuesioner yang kembali & dapat diproses
1	Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	1.726	313	100%
2	Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DINPENDUKCAPIL)	126.432	384	100%
3	RSUD dr. Goeteng Taronadibrata	213.769	384	100%
4	RSUD Panti Nugroho	184.561	384	100%
5	Kecamatan Purbalingga	2.944	338	100%
6	Kecamatan Padamara	8.624	367	100%
7	UPTD Puskesmas Padamara	164.906	384	100%
<b>Total</b>		<b>702.962</b>	<b>2.554</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah populasi dari 7 instansi sebesar 702.962 orang. Penentuan jumlah sampel didasarkan besarnya populasi masing-masing instansi, sehingga diperoleh total sampel sebesar 2.554 orang. Adapun rincian besarnya sampel di tiap instansi dapat dilihat pada tabel di atas. Jumlah kuesioner yang tersebar adalah sejumlah sampel di tiap instansi. Dari seluruh kuesioner yang disebar, semua terisi lengkap dan dapat diolah untuk keperluan analisis data.

### C. TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Purbalingga dilaksanakan oleh tim penyusun dari Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto. Penanggung jawab dan pelaksana SKM Kabupaten Purbalingga dapat dilihat dalam tabel terlampir.

### D. JADWAL PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Purbalingga dijadwalkan selama 12 (dua belas) minggu, terhitung sejak minggu ketiga bulan Agustus sampai dengan minggu keempat bulan Oktober Tahun 2020. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berada di Kabupaten Purbalingga tersebar dalam 2 Dinas, 2 RSUD, 1 Puskesmas dan 2 Kecamatan. Berikut dijelaskan lebih rinci jadwal penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Purbalingga.

Tabel 3. Jadwal Penyusunan SKM Kabupaten Purbalingga tahun 2020

NO	KEGIATAN	BULAN							
		AGST		SEPT				OKT	
		3	4	1	2	3	4	1	2
1.	Rapat persiapan tim LPPM dengan Bagian Organisasi Setda Kabupaten Purbalingga								
2.	Pengurusan Administrasi								
3.	Survei Kepuasan Masyarakat pada 7 OPD								
4.	Pengumpulan Data								
5.	Analisis Data								
6.	Laporan Akhir								



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan dapat dikatakan memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisiensi (Hardiyansnyah, 2011). Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat subjektif tergantung bagaimana mereka menilai pelayanan yang diterima. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah melalui kajian survei kepuasan masyarakat. Melalui kajian tersebut diharapkan dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, dapat diketahui pula kekurangan dan kelemahan setiap unsur penyelenggaraan pelayanan. Hasilnya dapat digunakan sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya yang diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, Pemerintah Kabupaten Purbalingga melalui Bagian Organisasi dan Tatalaksana pada Sekretariat Daerah mengadakan kajian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 2 Dinas, 2 RSUD, 1 Puskesmas, dan 2 Kecamatan. Mengacu Kepmen PAN No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan yang disurvei. Dalam penelitian ini ada 9 unsur pelayanan yang dinilai yaitu meliputi unsur persyaratan, unsur prosedur, unsur waktu penyelesaian, unsur biaya/tarif, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, unsur perilaku pelaksana, unsur sarana dan prasarana, dan unsur penanganan pengaduan. Setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{array}{l} \text{Bobot nilai rata-rata} \\ \text{tertimbang} \end{array} = \frac{\text{jumlah bobot .}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1.}{9} = 0,11$$



Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan cara membagi total nilai persepsi per unsur dengan total unsur yang terisi, kemudian dikalikan dengan nilai penimbang. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yakni antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversi dengan nilai dasar 25. Dengan menggunakan rumus tersebut diperoleh nilai unsur pelayanan sebagai berikut.

Tabel 4. Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

**A. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYAN TERPADU SATU PINTU  
(DPMPTSP)**

**1. Analisis Deskriptif SKM**

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan di setiap unsur. Berikut ini kategori unsur layanan pada unit layanan DPMPTSP Kabupaten Purbalingga.

Tabel 5. Kategori Unsur Layanan pada DPMPTSP

No	Unsur Layanan	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	Total
1	Persyaratan	0	72	106	135	313
		-	23%	34%	43%	100%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0	13	100	200	313
		-	4%	32%	64%	100%
3	Waktu penyelesaian	0	6	141	166	313
		-	2%	45%	53%	100%
4	Biaya/tarif	6	38	100	169	313
		2%	12%	32%	54%	100%
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	3	10	100	200	313
		1%	3%	32%	64%	100%
6	Kompetensi Pelaksana	0	38	100	175	313
		-	12%	32%	56%	100%
7	Perilaku Pelaksana	0	41	172	100	313
		-	13%	55%	32%	100%
8	Sarana dan Prasarana	0	28	179	106	313
		-	9%	57%	34%	100%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	12	44	185	72	313
		4,0%	14,0%	59,0%	23,0%	100,0%

Sumber: data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan DPMPTSP Kab. Purbalingga adalah sebesar 313 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik, kecuali unsur biaya, produk layanan, dan penanganan pengaduan. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

## 2. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap unit layanan DPMPTSP Kab. Purbalingga.

Tabel 6. SKM unit layanan DPMPTSP

No	Unsur Layanan	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	Persyaratan	95,00	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,00	A	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian	90,00	A	Sangat Baik
4	Biaya/tarif	90,00	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	90,00	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95,00	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,55	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	81,14	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83,00	B	Baik
<b>UNIT LAYANAN</b>		<b>88,85</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: data primer diolah, 2020.

Kinerja DPMPTSP Kabupaten Purbalingga tahun 2020, berdasarkan tabel SKM di atas, memperoleh nilai Sangat Baik (A) dengan angka 88,85. Nilai tersebut tergolong nilai yang baik. dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur kompetensi pelaksana, unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (95,00), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur perilaku pelaksana (80,55).

### a) Unsur Persyaratan

Unsur persyaratan menjelaskan tentang kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja DPMPTSP Kab. Purbalingga dari aspek persyaratan pelayanan sudah SANGAT BAIK, yakni dengan nilai SKM 95,00 (A). Jika ditinjau dari jawaban responden, maka hampir seluruhnya masuk dalam kategori sangat baik, yakni sebesar 43% dalam kategori sangat baik dan 34% dalam kategori baik, sedangkan yang di

kategori tidak baik hanya ada 23%. Berkenaan dengan perijinan, maka sangat wajar apabila persyaratannya harus benar-benar lengkap dan petugas tentu akan lebih berhati-hati dalam memeriksa kelengkapan persyaratannya. Namun sejauh ini masyarakat sudah puas dengan unsur persyaratan di DPMPTSP karena sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

#### **b) Unsur Prosedur**

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mutu pelayanan di DPMPTSP Kab. Purbalingga pada unsur prosedur pelayanan dalam kategori SANGAT BAIK dengan nilai SKM 95,00 (A). Hal ini senada dengan unsur sebelumnya, pada dasarnya jawaban responden sebagian besar masuk dalam kategori sangat baik sebanyak 64% dan 32% dalam kategori baik. Mayoritas responden menyatakan bahwa pelayanan di DPMPTSP sudah tergolong mudah dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dari hasil survei ini menjelaskan bahwa kelengkapan pemenuhan persyaratan pengguna layanan akan mempermudah prosedur pelayanannya. Prosedur pelayanan DPMPTSP sudah bagus dan alur pelayanannya pun sudah mudah dipahami oleh pengunjung.

#### **c) Unsur Waktu Pelayanan**

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh Pasuraman, *et.al.* (dalam Yamit, 2001:11) bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan DPMPTSP dari unsur waktu pelayanan dalam kategori

SANGAT BAIK dengan nilai SKM sebesar 90,00 (A). Dari hasil wawancara kami didapati bahwa sebanyak 141 responden (45%) menyatakan bahwa waktu pelayanan di DPMPTSP sudah cepat dan sebanyak 166 responden (53%) menyatakan bahwa waktu pelayanan DPMPTSP sangat cepat. Meskipun setiap pengajuan layanan selalu segera dilayani, namun masyarakat masih mengeluhkan tentang proses menunggu hingga pelayanannya usai membutuhkan waktu yang cukup lama. Misal waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat ijin usaha membutuhkan waktu sampai dengan satu minggu.

**d) Unsur Biaya/Tarif**

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan DPMPTSP dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK, yakni mencapai nilai 90,00 (A). Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil membuktikan bahwa pelayanan di DPMPTSP Purbalingga sebagian besar gratis, kecuali biaya HO nya. Adapun pelayanan yang harus dengan mengenakan tarif, tetapi hal itu masih dianggap murah atau terjangkau oleh masyarakat.

**e) Unsur Produk Layanan**

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP antara lain adalah pembuatan perizinan seperti Izin usaha/izin dagang, Izin apoteker, Izin praktek kesehatan, Izin reklame, IMB. Kinerja unit layanan DPMPTSP dari unsur produk termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.

**f) Unsur Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya. Kinerja unit layanan DPMPTSP dari unsur kompetensi termasuk dalam kategori SANGAT BAIK. Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden sebanyak 100 responden (32%) menyatakan baik dan sebanyak 175 responden (56%) menyatakan sangat baik. Sebagaimana pendapat Sudarmanto bahwa keterampilan/kompetensi yang baik dapat digunakan untuk mengendalikan perilaku (Sudarmanto, 2009: 60). Hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa petugas sudah kompeten dan tahu tupoksinya masing-masing.

**g) Unsur Perilaku Pelaksana**

Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Kinerja unit layanan DPMPTSP dari unsur perilaku pelaksana termasuk dalam kategori BAIK dengan nilai mencapai 80,55 (B). Hal tersebut ditunjang oleh jawaban responden yang mengkategorikan jawabannya dalam kategori baik sebanyak 55%, dan 32% dalam kategori sangat baik. Dalam hal peningkatan mutu perilaku pelaksana ini perlu menjadi perhatian yang khusus karena berdasarkan hasil perhitungan korelasional terlihat bahwa unsur perilaku pelaksana memiliki peranan yang penting dalam menentukan baik buruknya unsur yang lainnya.

#### **h) Unsur Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu. Sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP termasuk dalam kategori BAIK. Sejauh ini sarana penunjang pelayanan sudah baik, namun ada beberapa saran dari hasil wawancara kami yang harus di tingkatkan kembali yaitu perlunya perluasan ruang pelayanan, kemudian lahan parkir untuk di khususkan dan di perlebar lagi dan perlunya stand bank jateng agar memudahkan pembayaran bagi pemohon layanan reklame.

#### **i) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29). Kinerja unit layanan DPMPTSP Kab Purbalingga dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei termasuk dalam kategori BAIK, dengan nilai SKM mencapai 83,00 (B). Mereka beranggapan bahwa DPMPTSP memiliki layanan pengaduan dan sudah dikelola dengan baik.

## B. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DINPENDUKCAPIL)

### 1. Analisis Deskriptis SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori unsur layanan pada unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga.

Tabel 7. Kategori Unsur Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Unsur Layanan	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	Total
1	Persyaratan	0	0	127	257	384
				33%	67%	100%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0	39	284	61	384
			10%	74%	16%	100%
3	Waktu penyelesaian	0	0	65	319	384
				17%	83%	100%
4	Biaya/tarif	0	0	27	357	384
				7%	93%	100%
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	0	15	46	323	384
			4%	12%	84%	100%
6	Kompetensi Pelaksana	0	7	323	54	384
			2%	84%	14%	100%
7	Perilaku Pelaksana	8	15	323	38	384
		2%	4%	84%	10%	100%
8	Sarana dan Prasarana	3	12	346	23	384
		1%	3%	90%	6%	100%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	58	280	46	384
			15,0%	73,0%	12,0%	100,0%

Sumber: data primer diolah, 2020.



Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Purbalingga adalah sebesar 384 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, dan ada beberapa jawaban responden yang masuk kategori sangat baik. Seluruh responden tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik, kecuali pada unsur perilaku, sarana dan prasarana. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

## 2. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Purbalingga.

Tabel 8. SKM unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Unsur Layanan	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	Persyaratan	90,00	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,72	B	Baik
3	Waktu penyelesaian	90,00	A	Sangat Baik
4	Biaya/tarif	90,00	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	92,50	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	78,59	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,55	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	81,14	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,00	B	Baik
<b>UNIT LAYANAN</b>		<b>84,61</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga tahun 2020 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 84,61. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi

terdapat pada unsur produk spesifikasi jenis layanan (92,50), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur kompetensi pelaksana (78,59).

**a) Unsur Persyaratan**

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga sudah SANGAT BAIK, yakni dengan nilai SKM 90,00 dan mutu pelayanan (A). Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 127 responden (33%) yang masuk kategori baik dan sebanyak 257 responden (67%) masuk kategori sangat baik. Secara umum pelayanan kependudukan sudah dilaksanakan dengan baik. Sudah banyak masyarakat yang puas dan merasa sudah sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“Persyaratan yang di minta untuk mengurus administrasi kependudukan cukup mudah. Tidak terlalu ribet. Kita hanya perlu, datang dan membawa berkas yang dibutuhkan, sebagai contoh yaitu saat akan membuat KTP hanya cukup membawa fotokopi KK.”

**b) Unsur Prosedur**

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Purbalingga pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 78,72 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori baik sebanyak 284 orang atau 74% dan 61 orang responden atau 16% dalam kategori sangat baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga ramai pengunjung yang menyebabkan proses pelayanannya juga perlu waktu, dan masyarakat pun diminta untuk tertib. Proses pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku yaitu masyarakat datang langsung dan mengambil nomor antrian, menunggu panggilan, lalu menyerahkan berkas persyaratan

yang harus di penuhi, kemudian pengambilan resi untuk mngambil produk setelah jadi sesuai jadwal resi. Namun, kendala yang dihadapi terkadang masih ditemukan calo dalam proses pengurusan pelayanan kependudukan.

**c) Unsur Waktu Pelayanan**

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari unsur waktu pelayanan masuk kategori SANGAT BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 17% responden menjawab cepat, dan 83% responden menjawab sangat cepat. Waktu pelayanan dirasa oleh sebagian besar pengunjung sesuai dengan apa yang dijanjikan. Pelayanan dibuka sejak pukul 08.00 – 16.00 WIB. Diharapkan, kebutuhan masyarakat akan kepengurusan administrasi kependudukan dapat dipenuhi oleh pemerintah daerah.

**d) Unsur Biaya/Tarif**

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagian besar gratis.

**e) Unsur Produk Layanan**

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain adalah pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, dll. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari unsur produk spesifik jenis layanan masuk kategori SANGAT BAIK. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 12% responden masuk kategori baik, dan 84% masuk kategori sangat baik. Layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah mengurus berkas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**f) Unsur Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 84% dan kategori sangat baik sebanyak 14%. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“Petugas yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan menurut saya berkompeten. Mungkin karena mereka sudah terbiasa dengan pekerjaan mereka sehingga mereka memiliki keahlian dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Namun, masih harus ditingkatkan lagi ketelitian dalam penginputan data. Waktu yang digunakan pun wajar, akan lama pada saat jam-jam sibuk, dan masyarakat pun memaklumi karena banyaknya antrian. Pelayanan yang diberikan sudah bagus.”

**g) Unsur Perilaku Pelaksana**

Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan;

disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan melalui jawaban responden sebanyak 84% dalam kategori baik dan 10% dalam kategori sangat baik. Baik buruknya perilaku pelaksana akan sangat menentukan kualitas pelayanan, sehingga kekurangan yang ada pada unsur lainnya menjadi tidak begitu diperhatikan oleh pengguna layanan. Perilaku petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Purbalingga sudah baik dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“Pegawai menurut saya sudah ramah dan sopan. Mereka kalo ngomong tetap sopan tidak menyinggung perasaan ko. Sabar juga memberikan penjelasan kalo misal ada yang nggak paham.”

#### **h) Unsur Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Moenir (2006:19) mengungkapkan bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu. Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi responden menyatakan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tergolong BAIK yang terlihat dari 90% menjawab baik, 6% menjawab sangat baik. Sarana prasarana yang baik akan memudahkan petugas untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian dinas, antara lain perbaikan fasilitas mushola, toilet umum di pisah antara laki-laki dan perempuan, dan perbaikan sarana prasana

yang telah rusak. Namun, sejauh ini sarana prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik.

**i) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29). Kinerja unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Purbalingga, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah BAIK. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden mayoritas dalam kategori baik, yaitu 73% dan 12% masuk kategori sangat baik. Wawancara dengan salah seorang responden yang sedang mengantri terkait pengelolaan pengaduan menyatakan sebagai berikut:

“Saya rasa pengelolaan pengaduan sudah lumayan baik lah. Paling ya setelah mendapat masukan dari masyarakat segera di evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.”

## C. RSUD dr. GOETENG TAROENADIBRATA

### 1. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori unsur layanan pada unit layanan RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata.

Tabel 9. Kategori Unsur Layanan pada RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata

No	Unsur Layanan	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	Total
1	Persyaratan	0	88	88	208	384
			23%	23%	54%	100%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	58	81	165	80	384
		15%	21%	43%	21%	100%
3	Waktu penyelesaian	65	177	88	54	384
		17%	46%	23%	14%	100%
4	Biaya/tarif	0	46	88	250	384
			12%	23%	65%	100%
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	38	46	211	89	384
		10%	12%	55%	23%	100%
6	Kompetensi Pelaksana	0	46	131	207	384
			12%	34%	54%	100%
7	Perilaku Pelaksana	0	35	215	134	384
			9%	56%	35%	100%
8	Sarana dan Prasarana	0	11	250	123	384
			3%	65%	32%	100%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	46	215	123	384
			12,0%	56,0%	32,0%	100,0%

Sumber: data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata adalah sebesar 384 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik. Adapun rincian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

## 2. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata.

Tabel 10. SKM unit layanan RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata

No	Unsur Layanan	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	Persyaratan	90,00	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,72	B	Baik
3	Waktu penyelesaian	70,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/tarif	90,00	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	78,39	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	92,00	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,55	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	81,14	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,00	B	Baik
<b>UNIT LAYANAN</b>		<b>82,09</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kinerja RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata tahun 2020 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 82,09. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi pada unsur kompetensi pelaksana (92,00), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur waktu penyelesaian (70,00).

### a) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata SANGAT BAIK, yakni dengan nilai SKM 90,00 dan mutu pelayanan (A). Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 88 responden (23%) yang masuk kategori baik dan sebanyak 208 responden (54%) masuk kategori sangat baik. Masalah yang masih sering ditemukan adalah masalah prosedur persyaratan administrasi, dimana banyak dari para pasien yang



masih bingung menggunakan sistem layanan online, rata-rata pelayanan masih manual. Ada sebagian masyarakat yang beranggapan bahwa untuk memperoleh sebuah layanan persyaratannya masih terlalu banyak, dan pasien terkadang tidak lengkap dalam membawa persyaratan administrasinya. Hal ini disebutkan dalam sebuah wawancara yang menyatakan bahwa:

“persyaratannya sudah sesuai sih tapi masih terlalu banyak jadi harus memenuhi syarat-syaratnya dulu, dan sistem online pun masih bingung.”

#### **b) Unsur Prosedur**

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 78.72 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori baik sebesar 165 (43%) selanjutnya kategori sangat baik sebesar 21%.

Prosedur pelayanan yang ada di RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata sudah baik. Pemberian layanan yang sesuai dengan prosedur dinilai oleh masyarakat sudah baik. Namun untuk memberikan kepuasan pada masyarakat, diharapkan prosedur yang diberikan harus lebih mudah dari persyaratan yang sudah ada.

#### **c) Unsur Waktu Pelayanan**

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata dari unsur waktu pelayanan masuk kategori KURANG BAIK. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 88 responden (23%) menjawab cepat. Sebanyak 54 responden (14%) menjawab sangat cepat, dan 177 responden (46%) yang merasa kurang baik. Namun seringkali jumlah pengguna layanan terlalu banyak sehingga mengharuskan pengguna layanan antre lebih lama.

Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa waktu pelayanan masih kurang baik.

”Sebetulnya layanan dirumah sakit sudah bagus, saya sebagai masyarakat merasa berterima kasih kepada Pemerintah, tapi kalau menurut saya masih ada yang perlu ditingkatkan lagi karena ada pelayanan yang masih lama kalau bisa petugas loket ditambah lagi”

#### **d) Unsur Biaya/Tarif**

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden sebanyak 88 (23%) menyatakan bahwa biaya di RSUD murah, kemudian 250 responden atau 65% menyatakan Gratis. Namun, masih ada 46 orang atau 12% yang menyatakan bahwa biaya RSUD cukup mahal. memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Pelayanan gratis diberikan kepada masyarakat yang memiliki kartu BPJS, Jamkesmas dan Jamkesda. Bagi masyarakat yang tidak memiliki kartu kesehatan, biaya yang ditanggung dianggap lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan kesehatan di puskesmas.

#### **e) Unsur Produk Layanan**

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata antara lain adalah pembuatan Poli Umum, Rawat Inap, Apotek /Farmasi, Poli Gigi, Rawat Jalan, Poli Bedah, Poli Anak, IGD, Penyakit Dalam, Poli Mata, Pendaftaran, Orthopaedi, Radiologi, Poli syaraf,

pembayaran, dan Poli kulit. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata dari unsur produk spesifik jenis layanan masuk kategori BAIK. Dari hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 211 responden (55%) masuk kategori baik, dan sebanyak 89 responden (23%) masuk kategori sangat baik.

**f) Unsur Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata dari unsur kompetensi masuk kategori SANGAT BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 131 responden (34%), dan kategori sangat baik sebanyak 207 responden (54%). Pegawai sudah kompeten dibidangnya, karena dengan berpendidikan khusus dan sudah sesuai dengan kompetensi masing-masing dibagi menjadi berbagai poli atau unit kesehatan di RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata. Namun, dari sisi pelayanannya harus di tingkatkan kembali agar lebih baik kedepannya.

**g) Unsur Perilaku Pelaksana**

Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal

tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 215 responden (56%) dalam kategori baik, dan 134 responden (35%) dalam kategori sangat baik. Baik buruknya perilaku pelaksana akan sangat menentukan kualitas pelayanan, sehingga kekurangan yang ada pada unsur lainnya menjadi tidak begitu diperhatikan oleh pengguna layanan. Sejah ini pegawai RSUD sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

#### **h) Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata sudah BAIK. Hal tersebut terlihat dari mayoritas responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata antara lain perbaikan jalan yang perluas ruang parkir, tambahkan pendingin ruangan di beberapa titik karena masih ada ruangan yang panas, serta ruang transit bayi agak di perluas. Namun, selebihnya kualitas sarana prasarana RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata sudah baik dan memadai.

#### **i) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Kinerja unit RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah BAIK. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori kurang baik, yaitu 46 responden (12%), dan 215 responden (56%) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Adapun sisanya sebanyak 123 responden (32%) masuk dalam sangat baik, yakni menganggap bahwa di RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata sudah dapat mengelola sarana pengaduan dengan sangat baik.

## D. RSUD PANTI NUGROHO

### 1. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori unsur layanan pada unit layanan RSUD Panti Nugroho.

Tabel 11. Kategori Unsur Layanan pada RSUD Panti Nugroho

No	Unsur Layanan	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	Total
1	Persyaratan	4	15	138	227	384
		1%	4%	36%	59%	100%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0	50	246	88	384
			13%	64%	23%	100%
3	Waktu penyelesaian	46	165	123	50	384
		12%	43%	32%	13%	100%
4	Biaya/tarif	0	46	131	207	384
			12%	34%	54%	100%
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	8	73	173	130	384
		2%	19%	45%	34%	100%
6	Kompetensi Pelaksana	0	38	131	215	384
			10%	34%	56%	100%
7	Perilaku Pelaksana	0	4	292	88	384
			1%	76%	23%	100%
8	Sarana dan Prasarana	8	165	131	80	384
		2%	43%	34%	21%	100%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	23	46	200	115	384
		6,0%	12,0%	52,0%	30,0%	100,0%

Sumber: data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan RSUD Panti Nugroho adalah sebesar 384 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik dan baik. Rincian uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

## 2. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan RSUD Panti Nugroho.

Tabel 12. SKM unit layanan RSUD Panti Nugroho

No	Unsur Layanan	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	Persyaratan	89,00	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,72	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	70,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/tarif	89,40	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	82,00	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90,00	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,55	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	70,00	C	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,00	B	Baik
<b>UNIT LAYANAN</b>		<b>81,07</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kinerja RSUD Panti Nugroho tahun 2020 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 81,07. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi pada unsur kompetensi pelaksana (90,00), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur waktu penyelesaian, sarana dan prasarana (70,00).

### a) Unsur Persyaratan

Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di RSUD Panti Nugroho SANGAT BAIK, yakni dengan nilai SKM 89,00 dan mutu pelayanan (A). Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 138 responden (36%) yang masuk kategori baik dan sebanyak 227 responden (59%) masuk kategori sangat baik. Masalah yang masih sering ditemukan adalah masalah prosedur

persyaratan administrasi, di mana banyak dari para pasien yang masih bingung menggunakan sistem layanan online, rata-rata pelayanan masih manual.

#### **b) Unsur Prosedur**

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di RSUD Panti Nugroho pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 78.72 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori baik sebesar 246 (64%) selanjutnya kategori sangat baik sebesar 23%. Prosedur pelayanan yang ada di RSUD Panti Nugroho sudah baik. Pemberian layanan yang sesuai dengan prosedur dinilai oleh masyarakat sudah baik. Namun untuk memberikan kepuasan pada masyarakat, diharapkan prosedur yang diberikan harus lebih mudah dari persyaratan yang sudah ada.

#### **c) Unsur Waktu Pelayanan**

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD Panti Nugroho dari unsur waktu pelayanan masuk kategori KURANG BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan masih lambat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 123 responden (32%) menjawab cepat. Sebanyak 50 responden (13%) menjawab sangat cepat, dan 165 responden (43%) yang merasa kurang cepat. Namun seringkali jumlah pengguna layanan terlalu banyak sehingga mengharuskan pengguna layanan antre lebih lama terlebih pada layanan pendaftaran dan farmasi. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa waktu pelayanan kurang baik.

“Saya jam 06.00 pagi sudah sampai dirumah sakit menggunakan pendaftaran online, tapi kenyataanya sampai jam 15.00 saya masih disini belum selesai”

**d) Unsur Biaya/Tarif**

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya disebabkan ketidak jelasan informasi terkait biaya pelayanan. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD Panti Nugroho dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden sebanyak 131 (34%) menyatakan bahwa biaya di RSUD murah, kemudian 207 responden atau (54%) menyatakan Gratis. Namun, masih ada 46 orang atau (12%) yang menyatakan bahwa biaya RSUD cukup mahal. memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Pelayanan gratis diberikan kepada masyarakat yang memiliki kartu BPJS dan Jaminan Kesehatan Lainnya.

**e) Unsur Produk Layanan**

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD Panti Nugroho dari unsur biaya masuk kategori BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 173 responden (45%) masuk kategori baik, dan sebanyak 130 responden (34%) masuk kategori sangat baik., 73 responden (19%) masuk kategori kurang baik.

**f) Unsur Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan



pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD Panti Nugroho dari unsur kompetensi masuk kategori SANGAT BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 131 responden (34%), dan kategori sangat baik sebanyak 215 responden (56%). Pegawai sudah kompeten dibidangnya, karena dengan berpendidikan khusus dan sudah sesuai dengan kompetensi masing-masing dibagi menjadi berbagai poli atau unit kesehatan di RSUD Panti Nugroho. Namun, dari sisi pelayanannya harus di tingkatkan kembali agar lebih baik kedepannya.

**g) Unsur Perilaku Pelaksana**

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan RSUD Panti Nugroho dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 292 responden (76%) dalam kategori baik, dan 88 responden (23%) dalam kategori sangat baik. Baik buruknya perilaku pelaksana akan sangat menentukan kualitas pelayanan, sehingga kekurangan yang ada pada unsur lainnya menjadi tidak begitu diperhatikan oleh pengguna layanan. Sejauh ini pegawai RSUD sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“Pegawai menurut saya sudah ramah dan sopan. Mereka menyapa duluan. Nggak lupa senyum juga sama kita. Sabar juga memberikan penjelasan kalo misal ada yang nggak paham.”

**h) Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di RSUD Panti Nugroho adalah KURANG BAIK. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya responden yang masih menganggap bahwa sarana dan prasarana baik, yaitu 131 responden (34%), 80 orang lainnya menyatakan Sarana prasarana sudah Sangat Baik. Sedangkan 165 responden (43%) menyatakan kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan

terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian RSUD Panti Nugroho antara lain tambahkan pendingin ruangan di beberapa titik karena masih ada ruangan yang panas, kursi ruang tunggu pasien masih kurang, ruang transit bayi masih bercampur dengan pasien dewasa serta bau tidak sedap berada disekitar mushola. Namun, selebihnya kualitas sarana prasarana RSUD Panti Nugroho sudah baik dan memadai.

**i) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Syukri, 2009: 29). Kinerja unit RSUD Panti Nugroho, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah BAIK. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori baik, yaitu 200 responden (52%), dan 115 responden (30%) masuk kategori sangat baik. yakni menganggap bahwa di RSUD Panti Nugroho sudah dapat mengelola sarana pengaduan dengan sangat baik. Adapun sisanya sebanyak 46 responden (12%) masuk dalam kategori kurang baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal.

## E. KECAMATAN PURBALINGGA

### 1. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori unsur layanan pada unit layanan Kecamatan Purbalingga.

Tabel 13. Kategori unsur layanan pada Kecamatan Purbalingga

No	Unsur Layanan	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	Total
1	Persyaratan	0	71	78	189	338
		-	21%	23%	56%	100%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0	54	169	115	338
		-	16%	50%	34%	100%
3	Waktu penyelesaian	0	78	226	34	338
		-	23%	67%	10%	100%
4	Biaya/tarif	0	34	115	189	338
		-	10%	34%	56%	100%
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	0	17	85	236	338
		-	5%	25%	70%	100%
6	Kompetensi Pelaksana	0	57	118	163	338
		-	17%	35%	48%	100%
7	Perilaku Pelaksana	0	31	179	128	338
		-	9%	53%	38%	100%
8	Sarana dan Prasarana	0	14	166	158	338
		-	4%	49%	47%	100%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	27	203	108	338
		-	8,0%	60,0%	32,0%	100,0%

Sumber: data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Purbalingga adalah sebesar 338 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik dan sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

## 2. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Purbalingga.

Tabel 14. SKM unit layanan Kecamatan Purbalingga

No	Unsur Layanan	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	Persyaratan	90,00	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,00	B	Baik
3	Waktu penyelesaian	78,00	B	Baik
4	Biaya/tarif	90,00	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	90,00	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90,00	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,55	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	90,00	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83,00	B	Baik
<b>UNIT LAYANAN</b>		<b>86,28</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Puskesmas Purbalingga Tahun 2020 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 86,28. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat beberapa unsur pelayanan dengan nilai 90,00, sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur waktu penyelesaian (78,00).

### a) Unsur Persyaratan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Purbalingga SANGAT BAIK, yakni dengan nilai SKM 90,00 dan mutu pelayanan (A). Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 78 responden (23%) yang masuk kategori baik dan sebanyak 189 responden (56%) masuk kategori sangat baik.

## **b) Unsur Prosedur**

Tuntutan akan kemudahan dan kesederhanaan prosedur, makin lama makin menguat, sejalan dengan makin praktisnya cara hidup manusia. Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Purbalingga pada unsur prosedur pelayanan dinilai BAIK dengan nilai SKM 85,00 (B).

## **c) Unsur Waktu Pelayanan**

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan dengan cepat. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan akan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kemampuan tersebut menunjukkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera mengingat tidak semua masyarakat memiliki waktu luang yang banyak. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Purbalingga dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 226 responden (67%) menjawab cepat. Sebanyak 34 responden (10%) menjawab sangat cepat. Dari hasil wawancara kami, para responden menjawab bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah cepat dan dilakukan dengan cekatan walaupun harus mengantri akan tetapi saat melayani petugas sudah cekatan dan cepat.

## **d) Unsur Biaya/Tarif**

Biaya pelayanan adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Setiap instansi pelayanan publik wajib mencantumkan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat pengguna atas semua pelayanan publik yang mereka terima. Selain untuk menghindari pungutan liar, juga agar masyarakat memiliki kepastian tentang biaya yang harus mereka bayarkan. Anggapan penerima pelayanan tentang ketidaksesuaian antara biaya yang harus dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adakalanya

disebabkan ketidakjelasan informasi terkait biaya pelayanan. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Purbalingga dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Purbalingga sebagian besar gratis.

**e) Unsur Produk Layanan**

Produk spesifik jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Purbalingga sebagian besar berkaitan dengan legalisasi dan pembuatan surat pengantar untuk membuat dokumen tertentu. Surat pengantar yang membutuhkan tanda tangan dan cap dari Kantor Kecamatan Purbalingga antara lain adalah surat keringanan biaya rumah sakit dan legalisasi serta surat. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori SANGAT BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Dari hasil wawancara kami para responden menyatakan bahwa hasil dari produk layanan Kecamatan Purbalingga sudah bagus dan memuaskan.

**f) Unsur Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012). Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengetahuan pegawai akan berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Purbalingga dari unsur kompetensi masuk kategori SANGAT BAIK. Masyarakat menyatakan bahwa pegawai di Kecamatan Purbalingga sudah baik dalam kinerjanya dan mereka sudah kompeten pada masing-masing bidangnya.

#### **g) Unsur Perilaku Pelaksana**

Perwujudan dari keramahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat; cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan; disampaikan dengan hati tulus dan terbuka; gaya bahasa yang sopan dan benar (Moenir, 2006: 200). Sedangkan sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain (Moenir, 2006: 198). Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Purbalingga dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Dari unsur perilaku pegawai di Kecamatan Purbalingga sudah bagus dan pelayanannya pun sopan dan ramah. Masyarakat yang datang pun selalu dilayani dengan bahasa yang ramah dan jelas.

#### **h) Unsur Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Purbalingga SANGAT BAIK. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain perlunya ditambahkan ruang terbuka hijau karena halaman kantor yang luas, perlu adanya penataan tempat parkir, petugas harus lebih meningkatkan fungsi pos penjaga di depan gerbang Kecamatan, serta dapat juga ditambahkan papan pengumuman yang berisi persyaratan dan prosedur pelayanan di Kecamatan.

#### **i) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Kinerja unit layanan Kecamatan Purbalingga, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah BAIK. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori baik, yaitu 203 responden (60%), dan 108 responden (32%) masuk kategori sangat baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Dapat disimpulkan bahwa dari layanan pengaduan Kecamatan Purbalingga telah mengelola dengan baik dan memberikan kepuasan untuk masyarakat.

## F. KECAMATAN PADAMARA

### 1. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori unsur layanan pada unit layanan Kecamatan Padamara.

Tabel 15. Kategori unsur layanan pada Kecamatan Padamara

No	Unsur Layanan	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	Total
1	Persyaratan	18	59	206	84	367
		5%	16%	56%	23%	100%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	37	33	62	235	367
		10%	9%	17%	64%	100%
3	Waktu penyelesaian	7	44	198	118	367
		2%	12%	54%	32%	100%
4	Biaya/tarif	22	55	84	206	367
		6%	15%	23%	56%	100%
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	7	37	84	239	367
		2%	10%	23%	65%	100%
6	Kompetensi Pelaksana	0	44	84	239	367
		-	12%	23%	65%	100%
7	Perilaku Pelaksana	0	59	220	88	367
		-	16%	60%	24%	100%
8	Sarana dan Prasarana	103	147	81	36	367
		28%	40%	22%	10%	100%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	11	37	184	135	367
		3,0%	10,0%	50,0%	37,0%	100,0%

Sumber: data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Kecamatan Padamara adalah sebesar 367 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik dan sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik kecuali pada unsur sarana dan prasarana. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.



## 2. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Kecamatan Padamara.

Tabel 16. SKM unit layanan Kecamatan Padamara

No	Unsur Layanan	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	Persyaratan	82,00	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,00	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	80,00	B	Baik
4	Biaya/tarif	90,00	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	90,00	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89,50	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,55	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	70,00	C	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83,00	B	Baik
<b>UNIT LAYANAN</b>		<b>83,89</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kecamatan Padamara Tahun 2020 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 83,89. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terpadat beberapa unsur pelayanan dengan nilai 90,00. sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur waktu penyelesaian (80,00).

### a) Unsur Persyaratan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Kecamatan Padamara BAIK, yakni dengan nilai SKM 82,00 dan mutu pelayanan (B). Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 206 responden (56%) yang masuk kategori baik dan sebanyak 84 responden (23%) masuk kategori sangat baik. Dari survei yang telah dilakukan dinyatakan bahwa unsur persyaratan sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang telah berlaku. Masyarakat tidak merasa terbebani atau ribet hanya saja

butuh sosialisasi lagi mungkin dengan cara di tempat dipapan pengumuman untuk persyaratan yang harus di penuhi agar tidak terjadi kesalahan.

#### **b) Unsur Prosedur**

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Kecamatan Padamara pada unsur prosedur pelayanan dinilai SANGAT BAIK dengan nilai SKM 90,00 (A). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori baik sebanyak 62 responden (17%) dan 235 responden (64%) dalam kategori sangat baik. Dari survei yang telah dilakukan Kecamatan Padamara sudah cukup baik dari unsur prosedur pelayanannya. Alur pelayanan sudah cukup jelas dan dilakuka sesuai prosedur. Namun, masyarakat desa tetap perlu diberikan sosialisasi tentang bagaimana cara mengurus kepentingan yang dapat dilakukan di kantor kecamatan.

#### **c) Unsur Waktu Pelayanan**

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Padamara dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK. Pada dasarnya secara umum responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 198 responden (54%) menjawab cepat. Sebanyak 118 responden (32%) menjawab sangat cepat. Dapat disimpulkan bahwa sejauh ini pegawai telah memberikan pelayanan secara cepat dan sudah bekerja dengan maksimal.

#### **d) Unsur Biaya/Tarif**

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Padamara dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka tidak perlu membayar untuk mendapatkan layanan legalisasi dan pengantar. Legalisasi dan pelayanan-pelayanan di kantor kecamatan Padamara sebagian besar gratis.

#### **e) Unsur Produk Layanan**

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan dari unsur Produk spesifikasi jenis layanan masuk kategori SANGAT BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 84 responden (23%) masuk kategori baik,

dan sebanyak 239 responden (65%) masuk kategori sangat baik. Dari hasil survei masyarakat menyatakan bahwa produk pelayanan yang di hasilkan Kecamatan Padamara masuk kategori baik dan sudah puas dengan hasil pelayanan yang telah diberikan. Namun, walaupun demikian petugas tetap harus meningkatkan kembali kualitas pelayanan hasil jadi produk agar lebih maksimal.

**f) Unsur Kompetensi Pelaksana**

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan kecamatan Padamara dari unsur kompetensi masuk kategori SANGAT BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 84 responden (23%), dan kategori sangat baik sebanyak 239 responden (65%). Kompetensi petugas sudah bagus. Petugas telah terdidik dan paham akan tugas dan fungsinya masing-masing di Kecamatan. Namun, kinerja pegawai perlu ditingkatkan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Dari survei yang kami dapatkan ada beberapa responden yang mengeluhkan mengenai jumlah pegawai yang ada dibagian frontline kurang memadai dikarenakan ketika diwaktu tertentu ada banyak pengunjung yang sedang mengurus kepentingannya dikantor tersebut dan diwaktu yang bersamaan ada salah satu pegawai bagian frontline yang sedang sibuk mengurus kepentingan yang harus keluar masuk ruang pekerjaan, dan dengan keadaan tersebut terkadang dikeluhkan oleh masyarakat. Adapula kompetensi atau kemampuan pegawai yang ada di kantor kecamatan tersebut juga harus ditingkatkan. Serta kedisiplinan waktu kerja pegawai *frontline* juga harus ditingkatkan.

**g) Unsur Perilaku Pelaksana**

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Kecamatan Padamara dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 220 responden (60%) dalam kategori baik, dan 88 responden (24%) dalam kategori sangat baik. Di unsur perilaku petugas hasil survei menyatakan bahwa petugas cukup ramah dan cekatan dalam bekerja. Masyarakat merasa terbantu dan tidak merasa kesulitan dalam meminta pelayanan karena informasi dari petugas memang sudah jelas.

#### **h) Unsur Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diperoleh beberapa keluhan terkait dengan sarana-prasarana yang perlu menjadi perhatian kantor kecamatan antara lain mengenai lahan parkir khusus pengunjung. Pada kenyataannya halaman di depan kantor kecamatan tersebut luas, akan tetapi tidak tersedia lahan khusus parkir yang membuat masyarakat merasa kurang puas saat berkunjung di kantor kecamatan tersebut. Masyarakat berpendapat bahwa kondisi demikian membuat pengunjung tidak tertib parkir, dan tidak tersedianya lahan khusus parkir membuat kendaraan mereka terpapar langsung oleh cahaya matahari. Ada pula fasilitas lainnya yaitu ruang tunggu pelayanan sangat sempit sehingga menjadikan kursi ruang tunggu sangat terbatas.

#### **i) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Kinerja unit layanan Kecamatan Padamara, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah BAIK. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori sangat baik, yaitu 135 responden (37%), dan 184 responden (50%) masuk kategori baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal. Adapun sisanya sebanyak 37 responden (10%) masuk dalam kategori kurang baik, yakni menganggap bahwa di Kecamatan Padamara ada layanan pengaduan namun tidak berfungsi.

## G. PUSKESMAS PADAMARA

### 1. Analisis Deskriptif SKM

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada unsur pelayanan dilakukan dengan analisis statistik deskriptif. Jawaban responden dikategorikan menjadi empat kategori yakni tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Melalui analisis ini dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terkait mutu pelayanan disetiap unsur. Berikut ini kategori unsur layanan pada unit layanan Puskesmas Padamara.

Tabel 17. Kategori unsur layanan pada unit layanan Puskesmas Padamara

No	Unsur Layanan	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	Total
1	Persyaratan	0	88	161	135	384
			23%	42%	35%	100%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0	8	330	46	384
			2%	86%	14%	100%
3	Waktu penyelesaian	0	27	307	50	384
			7%	80%	13%	100%
4	Biaya/tarif	0	8	338	38	384
			2%	88%	10%	100%
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	0	27	319	38	384
			7%	83%	10%	100%
6	Kompetensi Pelaksana	0	19	319	46	384
			5%	83%	12%	100%
7	Perilaku Pelaksana	0	269	96	19	384
			70%	25%	5%	100%
8	Sarana dan Prasarana	0	265	42	77	384
			69%	11%	20%	100%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	23	307	54	384
			6,0%	80,0%	14,0%	100,0%

Sumber: data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diketahui bahwa jumlah responden pada unit layanan Puskesmas Padamara adalah sebesar 384 orang. Mayoritas jawaban responden pada masing-masing unsur pelayanan masuk kategori baik, namun unsur biaya mayoritas jawaban responden masuk kategori sangat baik. Dari seluruh responden, tidak ada yang memberikan jawaban pada kategori tidak baik, kecuali perilaku pelaksana, dan sarana prasarana. Uraian mutu pelayanan pada tiap unsur akan dijelaskan lebih detail pada pembahasan mengenai SKM pada Unit Layanan.

## 2. SKM Pada Unit Layanan

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui kinerja dari unit layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Baik buruknya mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut ini hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Puskesmas Padamara Kab. Purbalingga.

Tabel 18. SKM unit layanan Puskesmas Padamara

No	Unsur Layanan	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	Persyaratan	82,00	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,50	B	Baik
3	Waktu penyelesaian	78,00	B	Baik
4	Biaya/tarif	90,00	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi Jenis Layanan	78,39	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	79,00	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	65,00	C	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	70,00	C	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,00	B	Baik
<b>UNIT LAYANAN</b>		<b>77,99</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel SKM di atas dapat diketahui bahwa nilai Kinerja Puskesmas Padamara tahun 2020 memperoleh nilai Baik (B) dengan angka 77,99. Dari seluruh unsur pelayanan yang ada, nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya (90,00), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur perilaku pelaksana (65,00). Penilaian secara terperinci dapat dilihat dalam uraian kinerja per unsur di bawah ini.

### a) Unsur Persyaratan

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa mayoritas responden menganggap kinerja unit pelayanan dari aspek persyaratan pelayanan di Puskesmas Padamara sudah BAIK, yakni dengan nilai SKM 82,00 dan mutu pelayanan (B). Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari seluruh responden yaitu 161 orang (42%) masuk kategori baik. kemudian ada 135 responden (35%) masuk kategori sangat baik. Sejauh ini unsur persyaratan Puskesmas Padamara sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang ada.

Namun, harus lebih ditingkatkan lagi kualitasnya, bisa juga di tuliskan di papan pengumuman untuk persyaratan yang harus di penuhi oleh masyarakat.

#### **b) Unsur Prosedur**

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Mutu Pelayanan di Puskesmas Padamara pada unsur prosedur pelayanan dinilai sudah BAIK dengan nilai SKM 79,50 (B). Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang masuk kategori baik sebanyak 330 responden (86%) dan 46 responden (14%) dalam kategori sangat baik. Prosedur pelayanan di Puskesmas Padamara sudah bagus dan alurnya mudah di pahami, namun, harus ditingkatkan lagi untuk saran bisa ditambahkan papan alur pelayanan Puskesmas agar masyarakat dapat terbantu ketika merasa tidak tahu.

#### **c) Unsur Waktu Pelayanan**

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Padamara dari unsur waktu pelayanan masuk kategori BAIK (78,00). Pada dasarnya responden menganggap bahwa waktu pelayanan sudah cepat. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban dari 307 responden (80%) menjawab cepat. Sebanyak 50 responden (13%) menjawab sangat cepat. Namun 27 responden (7%) yang merasa kurang cepat. Hal ini terjadi karena seringkali jumlah pengguna layanan terlalu banyak sehingga mengharuskan pengguna layanan antre lebih lama. Hasil wawancara dengan salah satu Ibu Rumah Tangga yang hendak melakukan pemeriksaan anaknya yang sakit disimpulkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan menunggunya terlalu lama, karena banyaknya antrian dan lamanya prosedur pemeriksaan.

#### **d) Unsur Biaya/Tarif**

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Padamara dari unsur biaya masuk kategori SANGAT BAIK. Sebagian besar responden memang mengharapkan biaya layanan yang gratis. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa dari 338 responden atau (88%) menyatakan murah kemudian 38 responden atau (10%) menyatakan tidak perlu membayar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena mereka memiliki kartu jamkesmas ataupun BPJS. Namun, masih ada 8 orang atau (2%) menyatakan biaya di Puskesmas Padamara cukup mahal. Bagi masyarakat yang tidak memiliki kartu harus

membayar dengan harga yang sangat murah bila dibandingkan harus melakukan layanan berobat di tempat lain seperti rumah sakit.

**e) Unsur Produk Layanan**

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit Puskesmas Padamara dari unsur produk layanan masuk kategori sudah BAIK. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi produk spesifik jenis layanan masuk kategori baik. Hal tersebut dibuktikan oleh jawaban 319 responden (83%) masuk kategori baik, dan sebanyak 38 responden (10%) masuk kategori sangat baik.

**f) Unsur Kompetensi Pelaksana**

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Padamara dari unsur kompetensi masuk kategori BAIK. Hal ini didukung oleh jawaban dari responden yang masuk kategori baik sebanyak 319 responden (83%), dan kategori sangat baik sebanyak 46 responden (12%). Namun ada 19 responden (5%) masuk kategori kurang baik. Hasil wawancara berikut ini memperkuat jawaban responden bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik.

“Petugas yang memberikan pelayanan di puskesmas menurut saya berkompeten. pembagian tugas juga sudah di lakukan dengan baik. Hanya saja untuk dokter spesialis sebaiknya di tambah kembali.”

**g) Unsur Perilaku Pelaksana**

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kinerja unit layanan Puskesmas Padamara dari unsur perilaku pelaksana masuk dalam kategori KURANG BAIK. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden sebanyak 96 responden (25%) dalam kategori baik, dan 19 responden (5%) dalam kategori sangat baik, sedangkan 269 responden (70% persen) masuk dalam kategori kurang baik. Rata-rata pegawai dalam melayani masyarakat masih kurang menunjukkan keramahan dan senyuman. Berikut ini adalah salah satu pernyataan dari responden terhadap kinerja perilaku pelaksana:

“Pegawai menurut saya masih banyak yang kurang ramah dan sopan. saya tadi marah gara gara ada yang saya tanyakan malah petugas menjawab dengan nada tinggi”



#### **h) Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara umum persepsi sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Padamara KURANG BAIK. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya 42 responden (11%) menyatakan baik, kemudian 77 responden (20%) menyatakan sangat baik, 265 responden (69%) menyatakan kurang baik Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, didapati hasil bahwa kualitas sarana prasarana Puskesmas Padamara sudah cukup bagus dan memadai tetapi perlu di tingkatkan lagi dan di lengkapi fasilitasnya. Dirasakan oleh masyarakat masih kurang nyaman oleh kursi karena ruang tunggu yang kurang dan terasa panas.

#### **i) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Kinerja unit layanan Puskesmas Padamara, dalam unsur penanganan pengaduan, saran & masukan, berdasarkan hasil survei adalah BAIK. Hal ini memang terlihat dari jumlah jawaban responden yang banyak dalam kategori baik, yaitu 307 responden (80%), dan 54 responden (14%) masuk kategori sangat baik, yakni pengelolaan pengaduan sudah ada, namun kurang berfungsi secara maksimal.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Purbalingga pada 2020 menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik di 7 instansi penyelenggara pelayanan atau dalam kategori B. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Purbalingga pada 2020 juga menunjukkan bahwa yang terdiri dari DPMPTSP, DINPENDUKCAPIL, RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata, dan RSUD Panti Nugroho, serta 2 Kecamatan di Kabupaten Purbalingga menunjukkan masyarakat telah puas atau kategori B. Sementara itu, dari 1 Puskesmas menunjukkan masyarakat cukup puas atau kategori B. Berdasarkan hasil survei tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat secara umum telah merasa puas dengan pelayanan yang telah di berikan, karena beberapa instansi dianggap telah memberikan pelayanan masyarakat secara baik.

#### **B. REKOMENDASI**

Berdasarkan kesimpulan hasil Studi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Purbalingga masih dijumpai nilai yang kurang optimal pada unsur waktu penyelesaian, sarana - prasarana dan perilaku pelaksana. Oleh karena itu, secara umum direkomendasikan kepada Pemerintah Kabupaten Purbalingga untuk mendorong program dan kegiatan yang dapat meningkatkan unsur waktu penyelesaian, sarana - prasarana dan perilaku pelaksana. Pada unsur waktu penyelesaian direkomendasikan untuk melakukan terobosan pada sisi SOP dan penerapan teknologi informasi agar lebih mempercepat waktu pelayanan. Di samping itu, dari sisi sarana-prasarana direkomendasikan untuk memperhatikan kelengkapan sarpras khususnya penunjang atrean pelayanan. Sedangkan, pada unsur perilaku pelaksana direkomendasikan kepada aparatur pelayanan publik untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan pelayanan publik. Untuk memperkuat hal tersebut, diperlukan rencana tindak lanjut perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan, sebagai berikut:

Tabel 19. Matrik Rekomendasi Hasil SKM Kabupaten Purbalingga 2020

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Jangka Pendek	Jangka Menengah	Jangka Panjang	
1.	Persyaratan	Peningkatan kualitas pelayanan	Evaluasi persyaratan layanan	Penyederhanaan persyaratan pelayanan	-	Semua Unit Layanan
2.	Prosedur	-	-	-	-	-
3.	Waktu Pelayanan	Peningkatan kapasitas pelayanan pada jam sibuk	Pemetaan kebutuhan Sumber Daya	Implementasi Peningkatan kapasitas pelayanan pada jam sibuk	-	Semua Unit Layanan
4.	Biaya/ Tarif	-	-	-	-	-
5.	Produk layanan	Inovasi dalam peningkatan <i>quality control</i>	Peningkatan monitoring dan evaluasi terhadap proses kerja ( <i>business process</i> )	Penambahan fungsi <i>quality control</i> dalam menjamin produk pelayanan	-	Semua Unit Layanan
6.	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi pelaksana	Evaluasi kompetensi pelaksana	Diklat atau seminar peningkatan kompetensi pelaksana	Membangun kompetensi berbasis Teknologi informasi	Semua Unit Layanan
7.	Perilaku Pelaksana	Peningkatan pelayanan prima	Evaluasi pelayanan prima	Diklat pelayanan prima	-	Semua Unit Layanan
8.	Sarana & Prasarana	Penambahan fasilitas pendukung sesuai kebutuhan	Pemetaan kebutuhan penambahan fasilitas pendukung layanan	Pemenuhan kebutuhan penambahan fasilitas pendukung layanan	-	Kecamatan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Optimalisasi fungsi pengaduan masyarakat	Sosialisasi Penanganan Pengaduan berbasis internet	Menyiapkan sarana & prasarana penanganan pengaduan berbasis internet	Penyelenggaraan penanganan pengaduan berbasis online	Semua Unit Pelayanan

## DAFTAR PUSTAKA

- Gorton, Michael. 2005. *Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Health Services Review Council
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kabupaten Purbalingga Dalam Angka Tahun 2020.
- Laporan Masyarakat oleh Ombudsman RI Tahun 2017.
- Moenir, H.A.S. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ombudsman Western Australia. 2010. *Guidelines Effective handling of complaints made to your organisation - An Overview*. Western Australia
- Pasolong, Harbani. 200733322, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unite Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Purnama, Nursya'bani. 2006, *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*, Ekonisia, Yogyakarta.
- Syukri, Agus Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*. Bantul: Kreasi Kencana
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.